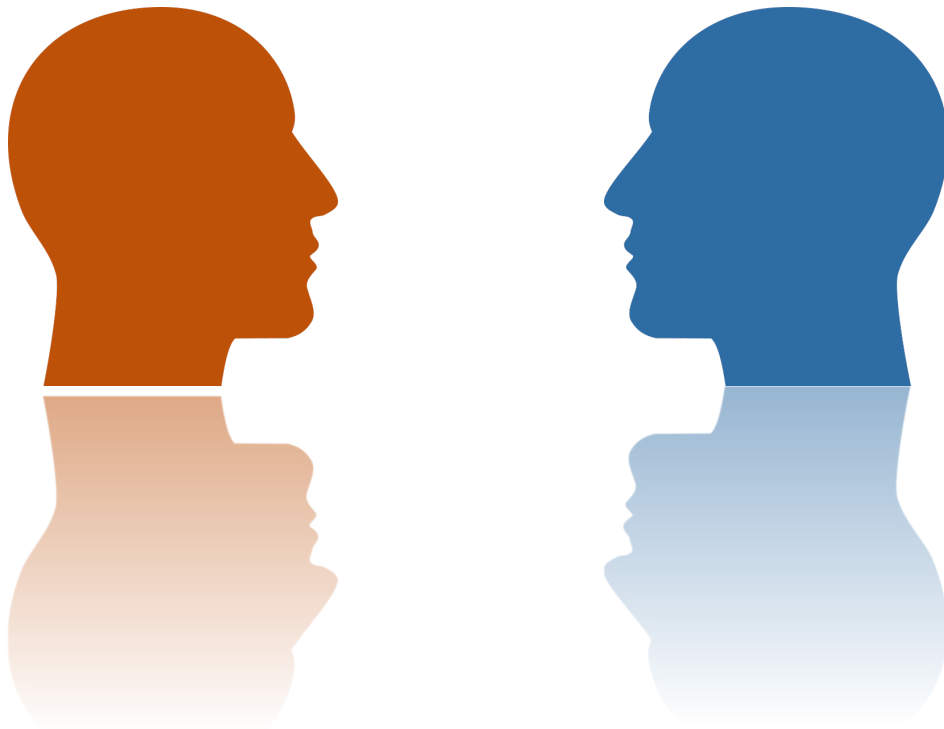


KOMMUNIKATIONSPOLICY

2019



Inledning

I Markaryds kommuns kommunikationspolicy beskrivs hur arbetet med kommunikation ska bedrivas. Policyn anger förhållningssätt gällande kommunikation och ansvar i organisationen, målgrupper, kanaler, medierelationer och förutsättningar för kommunens interna och externa kommunikation. Den lyfter också fram lagar som reglerar kommunikationsarbetet. Kommunikationspolicyn gäller för samtliga nämnder och förvaltningar i Markaryds kommun.

Krav på kommunikation	s. 3
Politiskt ansvar	s. 3
Kommunikatören	s. 3
Nämnder och chefer	s. 3
Medarbetare	s. 4

Intern kommunikation

Syfte	s. 4
Målgrupper	s. 4
Interna kommunikationskanaler	s. 4

Extern kommunikation

Syfte	s. 5
Externa kommunikationskanaler	s. 5
Språket	s. 5
Grafisk profil	s. 6
Medierelationer	s. 6
Kriskommunikation	s. 6
Sociala medier	s. 6
Annonsering	s. 7
Kommunens digitala tv-skärmar	s. 7
Lagar och regler som reglerar kommunikationsarbetet	s. 8

KRAV PÅ KOMMUNIKATION

Kommunikation är en mycket viktig del i arbetet för oss som arbetar i Markaryds kommun. En tydlig kommunikation förbättrar dialogen, stärker engagemanget och samarbetet. Vår kommunikation ska vara:

- öppen och tillgänglig
- tydlig och relevant
- proaktiv och planerad

Det sker genom att

- all kommunikation är en demokratisk rättighet
- chefen har det yttersta ansvaret för att skapa en god kommunikation
- all kommunikation ska utgå från mottagarens behov
- dialog är grunden för bra kommunikation

ANSVAR

POLITISKT ANSVAR

Kommunfullmäktige fattar beslut om följande övergripande styrdokument som gäller för vår kommunikation:

- Kommunikationspolicy

Kommunstyrelsen fattar beslut om följande övergripande styrdokument som gäller för vår kommunikation:

- Riktlinjer för e-post
- Grafisk profil.
- Informationsplan vid extraordinär händelse.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsarbetet.

KOMMUNIKATÖREN

Kommunikatören ansvarar för att samordna, tillhandahålla och löpande utveckla gemensamt informationsmaterial och gemensamma kommunikationskanaler.

Kommunikatören fungerar som ett konsultativt stöd i kommunikationsfrågor och mediefrågor.

Kommunikatören ska stödja förvaltningar och nämnder i det dagliga arbetet, såväl strategiskt som operativt samt vid behov vara delaktig i kommunikationsarbetet vid extraordinära händelser.

Infomaterial och formgivning bör skapas i samråd tillsammans med kommunikatören.

NÄMNDER OCH CHEFER

Nämnderna och samtliga chefer ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Medarbetarna ska få relevant information för sitt uppdrag och chefen ska ha en dialog om medarbetarens roll i verksamheten. Kommuninvånarna ska få relevant information och förutsättningar ska skapas för medborgardialog.

Förvaltningschefen är ytterst ansvarig för sin förvaltnings kommunikation.

MEDARBETARE

Varje medarbetare har ett kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare och sin omvärld.

Alla medarbetare i Markaryds kommun har skyldighet att själva aktivt söka och sprida information.

INTERN KOMMUNIKATION

SYFTE

Syfte med en god intern kommunikation är att

- uppnå verksamheternas, nämndernas och kommunfullmäktiges övergripande mål
- ge medarbetare och förtroendevalda kunskap om sin verksamhet, vad som sker inom och utom organisationen Markaryds kommun
- få en organisationskultur med gott arbetsklimat där medarbetare trivs, gör sitt bästa och bidrar till en öppen och serviceinriktad inställning
- ge bättre förutsättningar för delaktighet och ansvar, samt skapar en större vi-känsla
- hjälpa medarbetare att lättare kunna utföra sitt arbete

MÅLGRUPPER

Målgrupperna för interna kommunikationen är samtliga medarbetare och kommunens förtroendevalda.

INTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER

De kanaler som kan användas för intern kommunikation i Markaryds kommun är:

- Intranät
- E-post
- Telefon
- Skype
- Möten
- Anslagstavlor

Det är viktigt att komma ihåg att olika medarbetare har varierad tillgång till skilda kanaler, vilket kan påverka valet av kanal för informationsspridning.

EXTERN KOMMUNIKATION

SYFTE

Syftet med en god extern kommunikation är att

- visa en öppen och serviceinriktad inställning
- skapa insyn, delaktighet och engagemang – demokrati
- ge våra målgrupper den service och kunskap de behöver
- stärka bilden av och förtroendet för Markaryds kommun som organisation och plats

Markaryds kommuns externa kommunikation ska stödja och stärka demokratin genom att vi kommunicerar på rätt sätt, i rätt tid och på rätt plats. Därigenom får våra invånare kunskap om, insyn i, och möjlighet att påverka våra verksamheter och kommunens utveckling. Markaryds kommuns målgrupper är:

- Invånare i Markaryds kommun (primär målgrupp)
- Media
- Företag
- Myndigheter
- Organisationer
- Föreningar
- Turister
- Besökare
- Fritidshusägare
- Potentiella inflyttare
- Andra kommuner

EXTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER

De kanaler som kan användas för extern kommunikation i Markaryds kommun är

- Kommunens webbplats (den primära kanalen)
- Reception och växel
- Sociala medier
- ”Säg vad du tycker!”
- Trycksaker
- Annonser
- Pressmeddelande
- Informationsmöte
- Nyhetsutskick

SPRÅKET

Kommunikationen ska genomsyras av ett tydligt och relevant språk. Med detta menas att vi uttrycker oss enkelt, begripligt men vårdat.

Det ska också vara tydligt vem som är avsändare av en viss information.

Kommunikationen är relevant i bemärkelsen ”anpassad efter målgruppens intressen och behov”.

Det finns väl beprövade metoder att försäkra sig att våra mottagare ges tydlig och relevant information. Vid en informationsinsats kan vi exempelvis kontrollera att vår information svarar på de fem journalistiska frågorna:

- Vad?
- Var?
- När?
- Vem?
- Varför?

Språket ska också vara öppet och tillgängligt. Med detta menar vi att det ska vara lätt att ta kontakt med Markaryds kommun och att vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. I de fall då vi ej har svar så hjälper vi till, och visar vägen till de som bättre kan svara.

Vår kommunikation ska också vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

GRAFISK PROFIL

Markaryds kommuns kommunikation ska vara enhetlig och tydlig i sin utformning.

All kommunikation ska följa kommunens grafiska profil.

Kommunikatören har behörighet att röra sig med friare händer vid utformning av informationsmaterial typ affischer, foldrar och dylikt.

Läs mer i dokumentet Grafisk profil (antagen av kommunstyrelsen 2016-08-16).

MEDIERELATIONER

Media har, sett ur kommunens perspektiv, tre roller: kanal, granskare och målgrupp.

Vi ska alltid vara öppna och professionella gentemot media, oavsett vilken roll media har.

Vi bevakar, analyserar och bemöter vid behov artiklar, debattinlägg och insändare - snabbt och sakligt. Vi gör egna insatser genom planerad pressinformation, och vi annonserar på ett genomtänkt sätt.

Pressmeddelanden och pressinbjudningar distribueras genom kommunikatören.

Vi bemöter media på ett öppet sätt och försöker snabbt svara på frågor samt ge sakliga och korrekta fakta om våra verksamheter. Detta för att öka kunskapen om kommunen.

Offentlighetsprincipen och meddelarfriheten är centrala begrepp när media granskar oss.

Medarbetare i Markaryds kommun har rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll. Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot massmedier.

KRISKOMMUNIKATION

Vid extraordinära händelser följs ”Riktlinjer för kriskommunikation i Markaryds kommun” (framtagen 2019) tillsammans med kommunikationspolicyn.

SOCIALA MEDIER

Sociala medier är en kommunikationskanal där frågor, åsikter och information kan få mycket stor och mycket snabb spridning. Användandet av sociala medier ska ses som en kanal för kommunikation.

I ”Riktlinjer för användande av sociala medier” kan du läsa om hur du kan använda sociala medier i ditt arbete, om det finns ett sådant behov.

ANNONSERING

Frågor och erbjudanden (gällande samtliga ärenden och förvaltningar) som rör annonsering hänvisas till kommunikatören. Detta görs företrädesvis via e-post* - i andra hand via telefon.

Om det gäller annonsering i mediala forum som är förvaltningsspecifika - exempelvis skola, omsorg, kultur, teknik och dylikt, så vidarebefordrar kommunikatören annonssäljaren till en av förvaltningschefen utsedd person. Om erbjudandet är av intresse, tas ärendet vidare i respektive organisation, i dialog med kommunikatören.

Verksamheternas/förvaltningarnas egna initiativ till extern annonsering i exempelvis *smålänningen* – följer layout/utformning som demonstreras i *Grafisk profil* s.32 - 33. Kontakta kommunikatören.

* Ger möjlighet att arkivera i Outlook för översikt. Möjliggör också bättre underbyggda svar/beslut.

KOMMUNENS DIGITALA TV-SKÄRMAR

Grundhållningen är att kommunens digitala bildskärmar endast är tillgängliga för information/reklam/marknadsföring av kommunala verksamheter, arrangemang och/eller evenemang.

Avsteg från ovan får göras om arrangemanget, verksamheten eller evenemanget bedrivs i samarbete med kommunen.



I de fall det kommunala arrangemanget/verksamheten göres möjligt tack vare bidrag från extern part (t.e.x. sponsring) så får också extern parts logotyp figurera på bildskärm, även om man ej är deltagande part för övrigt. Dock endast med logo påförd till marknadsföringen av verksamheten, arrangemanget och/eller evenemanget.

Material såsom affischer och anslag som publiceras på skärmarna är anpassat utifrån kommunens grafiska profil. Kommunikatören har behörighet att röra sig med friare händer vid utformning av informationsmaterial.

Undantag kan också bli aktuellt då det handlar om externt ägda evenemang som genom allmänintresse och tradition blivit så kallade kulturella institutioner i kommunen. Dock tillfrågas kommunikatören alltid innan reklamplats för sådana evenemang upplåtes.

LAGAR OCH REGLER SOM REGLERAR KOMMUNIKATIONSARBETET

- Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärende, och deras skyldighet att ge service till medborgarna.
- Tryckfrihetsförordningen reglerar förutom tryckfriheten också frågor om meddelarfrihet, meddelarskydd och offentlighet.
- Meddelarfrihet innebär rätt att lämna upplysningar till media i syfte att informationen ska publiceras. Meddelarskydd innebär att en myndighet inte får efterforska vem som har lämnat information till massmedia, eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter. En offentlig arbetsgivare får inte genom rutiner, generella eller precisa uttalanden påverka eller begränsa en arbetstagares meddelarfrihet. Massmedia får heller inte röja sin källa om denna vill vara anonym.
- Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av myndigheten är allmänna och offentliga, med undantag för handlingar som faller under sekretess.
Varje medborgare har alltså rätt att söka, läsa, skriva av, kopiera eller diskutera allmänna handlingar.
- Yttrandefrihetsgrundlagen innebär att alla medborgare har rätt att gentemot det allmänna uttrycka tankar och åsikter. Yttrandefrihetsgrundlagen kompletterar också tryckfrihetsförordningen genom att den värnar om yttrandefriheten i andra medier än tryckta skrifter, till exempel radio och tv.
- Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmänna verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. I sistnämnda hänseende innefattar bestämmelserna begränsning i den i tryckfrihetsförordningen stadgade rätten att ta del av allmänna handlingar. Ett av sekretesslagstiftningens syfte är att skydda enskilda människors personliga integritet genom att reglera hur frågor rörande enskildas hälsotillstånd eller personliga förhållande får eller inte får föras vidare.
- Dataskyddsförordningen (GDPR) syftar till att stärka skyddet för levande, fysiska personer vid hantering av personuppgifter inom EU. Dataskyddsförordningen innehåller bestämmelser om att företag och myndigheter som behandlar och lagrar personuppgifter måste ha kunskap kring vilka personuppgifter man har lagrat och varför, samt bedöma risken av att personuppgifterna finns lagrade.
Varje individ har rätt att få ta del av de personuppgifter som finns om henne/honom samt om sina övriga rättigheter enligt förordningen.
- Upphovsrättslagen ger skaparen rätten till ett litterärt eller konstnärligt verk. Material som kommunen själv, eller som medarbetare tar fram i tjänsten, omfattas normalt inte av upphovsrätt.