



Plan
Policy
Handlingsplan
Riktlinje

Uppdaterad 2018-10-01

Riktlinjer för intern och extern kommunikation

Innehåll

Syfte.....	3
Vad är kommunikation?	3
Ansvar för kommunikation	3
Grafisk profil	3
Att skriva texter i jobbet	3
Jämställdhet och mångfald	3
Tillgänglighet	3
Intern kommunikation	4
Extern kommunikation	4
Kriskommunikation	5
Lagar som reglerar kommunikationsarbetet	5

Fastställt av: kommunens ledningsgrupp

Fastställt datum: 2017-10-03

Dokumentet gäller till och med: tills vidare

Dokumentet gäller för: alla förvaltningar

Dokumentansvarig: kommunledningskontor, kommunikatör

Diarienummer: KS 2018/275

Vision och budget med strategisk plan. Vision: *"Forshaga barnkommun. I våra barn finns framtiden och vi bygger ett samhälle för nuvarande och kommande generationer. Genom hållbara, långsiktiga och ansvarstagande lösningar får vi en attraktiv och trygg kommun även i framtiden."*

Kommunfullmäktiges budget med strategisk plan är kommunens viktigaste övergripande styrdokument. I budgeten återfinns också vår vision, det önskvärda framtida tillståndet för kommunen och kvalitets- och styrmodellen som övergripande beskriver hur den kommunala verksamheten ska styras, följas upp och utvärderas. Strategisk plan innehåller kommunens övergripande mål, värdegrund och tre hållbarhetsstrategier.

Plan anger inriktning och konkreta mål i en fråga av större vikt. Den är vägledande för beslut och styrning. Planen tar inte ställning till utförande eller metod. Har en begränsad giltighetstid och ska följas upp. Exempel på plan kan vara Bostadsförsörjningsplan. Beslutas av kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller nämnd.

Policy är ett kortfattat dokument på en övergripande nivå om specifika, strategiskt viktiga områden. Den är vägledande för beslut och styrning. Policy tar inte ställning till utförande eller metod. En policy är vanligtvis långvarig, och gäller tills vidare. En policy bör konkretiseras i andra styrdokument, oftast i riktlinjer. Exempel på policy kan vara Upphandlingspolicy och Kommunikationspolicy. Beslutas av kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller nämnd.

Handlingsplan är en sammanställning av aktiviteter som tillsammans ska leda till att uppnå mål. Den visar konkret vad som ska göras inom ett visst område, vem/vilka som ansvarar för uppgiften, ekonomiska konsekvenser samt när det ska vara klart alternativt när det ska följas upp. Omsätter ofta inriktningen i planen till konkreta åtgärder. Exempel på handlingsplan kan vara Handlingsplan för nybyggnation av flerfamiljshus på Åsmyren. Beslutas av kunnunchef, förvaltningschef eller ledningsgruppen.

Riktlinjer är den mest konkreta formen av styrdokument. Ett dokument som innehåller en anvisning eller rekommendation för hur exempelvis en policy ska uppnås. Riktlinjer avser främst frågor rörande ren verkställighet. Riktlinjer kan betraktas som en slags handbok som ska ange ramarna för vårt handlingsutrymme i en viss fråga. Gäller tillsvidare vilket innebär att gamla riktlinjer måste upphävas när de blir inaktuella. Exempel på riktlinjer kan vara Riktlinjer för användande av sociala medier. Beslutas av kunnunchef, förvaltningschef eller ledningsgruppen.

Syfte

Riktlinjerna ska ligga till grund för att kommunikationsarbetet i Forshaga kommun sker strategiskt och enhetligt. Det ska alltid tydligt framgå att det är Forshaga kommun som är avsändare.

Vad är kommunikation?

Vi kommunicerar dagligen på våra arbetsplatser utan att kanske reflektera över att det. Den vanligaste formen av kommunikation är det personliga mötet: med invånaren, brukaren, kunden eller kollegorna. Vi kommunicerar också via till exempel webbplatsen, intranät, e-post, telefonsamtal, sociala medier, annonser, informationsmaterial och intranät. Vi är alla ambassadörer för Forshaga kommun och tillsammans skapar vi bilden av oss.

Ansvar för kommunikation

Verksamhetens ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det betyder att varje förvaltning ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet. Chefer ansvarar för att kommunikationspolicyn med tillhörande riktlinjer följs och att kommunikationsarbetet finns med både i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet.

Personligt ansvar

Du som anställd företräder Forshaga kommun och har ett personligt ansvar för att i ditt arbete agera utifrån vår värdegrund. Du har också ansvar att söka information om frågor som är viktiga för ditt arbete.

Kommunikatörernas ansvar

Kommunikatörerna är stöd för förvaltningarna i kommunikationsfrågor. De ska bidra till att utveckla kommunikationen, arbeta strategiskt och ansvara för planering, genomförande och uppföljning av kommunikationsinsatser.

Grafisk profil

Forshaga kommuns grafiska profil ska användas i all intern och extern kommunikation. Läs mer i *Grafisk profil*.

Att skriva texter i jobbet

Vi ska använda ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Läs mer i *Att skriva texter i jobbet*.

Jämställdhet och mångfald

Det finns en mångfald i samhället. Därför behöver vi vara medvetna och jämlika i vår kommunikation, både i tal, skrift och bild. Då kan varje person som vi möter känna sig inkluderad - oavsett klass, etnicitet, religion, funktionsnedsättning, könsidentitet och sexuell läggning. Det spelar roll vad vi säger, hur vi säger det och att vi säger det.

Tillgänglighet

Information från kommunen ska vara tillgänglig. Tillgänglig information innebär att det är möjligt för alla att ta del av den. Det betyder att informationen är enkel att förstå och lätt att nå. Kontakta kommunikatör om du behöver råd eller stöd.

Läs mer i *Att skriva texter i jobbet*.

Läs mer i *Grafisk profil*.

Läs mer i *Riktlinjer för intranät och extern webb*.

Intern kommunikation

Genom intern kommunikation ska alla medarbetare få kunskap och förståelse för kommunens olika verksamheter, vision, mål, resultat och värdegrund. Internkommunikationen ska också bidra till att skapa delaktighet, vi-känsla och ge alla tillgång till samma information. Kommunikationen ska skapa förutsättningar för att utföra ett bra jobb, fånga upp idéer och främja dialog.

Målgrupper

Målgruppen för intern kommunikation är anställda i kommunen och de kommunala bolagen, och förtroendevalda.

Interna kommunikationskanaler

Personliga möten, e-post och telefon

Ett respektfullt och serviceinriktat bemötande kollegor emellan är en självklarhet.

E-postmeddelanden ska ha en signatur enligt mall, den finns att hämta på intranätet.

När du svarar i telefon ska du berätta vem du är och var du jobbar, exempel på hur du kan svara finns på intranät.

Intranät

Läs mer i *Riktlinjer för intranät och extern webbplats*.

Interna möten

Ett internt möte kan vara en arbetsplatsträff, ett veckomöte, enhetsmöte, stormöte, projektmöte eller nätverksträff. *Förslag på dagordning för APT* finns att hämta på intranätet.

Trycksaker

En trycksak kan vara till exempel brev, folder eller affisch. För enklare material finns mallar på intranätet. Verksamheten ansvarar för att ta fram korrekt textinnehåll och att eventuella bilder är godkända att använda. Formgivnet material produceras av kommunikatörerna.

Extern kommunikation

Genom extern kommunikation ska vi ge en samlad bild av kommunen och informera om våra verksamheter. Den syftar också till att skapa ett större engagemang för kommunala frågor bland invånare. Genom att öka kunskapen om kommunens verksamhet, och informera om hur invånarens skattepengar används, kan vi skapa större förståelse för kommunens prioriteringar.

Målgrupper

Den som bor, lever och verkar i Forshaga kommun är den primära målgruppen. Målgrupper utanför kommunen kan vara företagare, media, andra myndigheter, blivande kommuninvånare, framtida medarbetare, organisationer, föreningar eller andra kommuner.

Externa kommunikationskanaler

Personliga möten, e-post och telefon

I ditt arbete kommunicerar du som kommunens företrädare. Ett respektfullt och serviceinriktat bemötande är därför en självklarhet. Kontakter som kräver ett svar ska hanteras skyndsamt. Om det är svårt att lämna snabbt svar bör det kommuniceras varför och när svar kan förväntas.

E-postmeddelanden ska ha en signatur enligt mall, den finns att hämta på intranätet.

När du svarar i telefon ska berätta vem du är och var du jobbar, exempel på hur du kan svara finns på intranät.

Extern webbplats

Läs mer i *Riktlinjer för intranät och extern webbplats*.

Sociala medier

Läs mer i *Riktlinjer för användning av sociala medier*.

Media

Läs mer i *Riktlinjer för kontakter med media*.

Trycksaker

En trycksak kan vara till exempel ett enkelt brev, en folder eller en affisch. För enklare material finns mallar på intranätet. Verksamheten ansvarar för att ta fram korrekt textinnehåll och att eventuella bilder är godkända att använda. Formgivet material produceras av kommunikatörerna.

Annonsering

Många tidningar, tidskrifter och webbsidor erbjuder annonsplats. Kontakta kommunikatörerna om du behöver hjälp att hitta den som passar ditt syfte bäst.

- Syfte och målgrupp
Vilket budskap vill du att din annons ska förmedla? Vem vill du nå med din annons? Utgå ifrån till exempel målgruppens ålder, intresse, yrke eller geografiskt område.
- Val av kanal
Vilken typ av kanal kan tillgodose annonsens syfte? Ska annonsen vara i färg eller svartvitt? I vilket sammanhang ska den synas? Vilken budget har du för din annons? När ska den publiceras? Tänk på att beställa annonsplats och lämna in ditt manus till kommunikatörerna i god tid för att vi ska hinna lay outa, skicka korrektur och hålla inlämningsdatum.

Kommuntidningen Kontakten

Kommuntidningen Kontakten ska ge invånare samhällsinformation; berätta om kommunens verksamheter, mål och resultat, aktuella projekt, beslut, samarbeten och arrangemang. Den ska bidra till att utveckla och lyfta vår verksamhet och vårt varumärke genom att skildra goda exempel.

Kontaktens redaktionsråd bestämmer innehållet utifrån teman. Verksamheten ansvarar för information inom sitt verksamhetsområde. Redaktör ansvarar för prioriteringar och bearbetning. I mån av plats kan saker som inte är kommunala men har ett stort allmänintresse och läsvärde uppmärksammas. Ingen reklam från företagare publiceras. Ansvarig utgivare är kommunchef.

Kommuntidningen Kontakten delas ut till samtliga hushåll, företag och föreningar i kommunen med sex nummer per år.

Mässor

Kommunikatörerna tillhandahåller material för den som ska representera kommunen vid en mäsas eller annat evenemang. Det finns monterinredning att använda och profilprodukter att dela ut till besökare. Det ska tydligt framgå att mässpersonal representerar Forshaga kommun, genom att t-shirt med kommunens logotyp och namnbricka används.

Forshaga kommuns maskot Björn finns som maskotdräkt att låna.

Bokning av material sker i gruppen *Boka evenemangsmaterial* på intranätet eller via kommunikatör. Hämtning och återlämning sker i kommunhuset.

Kriskommunikation

Läs mer i *Riktlinjer för riskkommunikation*.

Lagar som reglerar kommunikationsarbetet

Kommunens kommunikationsarbete regleras av ett antal olika lagar.

Förvaltningslagen

Varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till medborgarna i frågor som rör verksamheten.

Offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bland annat bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar.

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation)

Förordningen gäller i hela EU och har till syfte att skydda enskildas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt deras rätt till skydd av personuppgifter.

Språklagen

Lagen tar upp svenskans och andra språks ställning och användning i det svenska samhället. Den handlar också om språket, som i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Tryckfrihetsförordningen och offentlighetsprincipen

Tryckfrihetsförordningen innehåller bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet, offentlighetsprincipen.

Upphovsrättslagen

Upphovsrättslagen ger upphovsmän ensam rätt att förfoga över sitt verk och skyddar verket mot intrång.

Yttrandefrihet och meddelarfrihet

Yttrandefriheten innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Meddelarfriheten innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras.