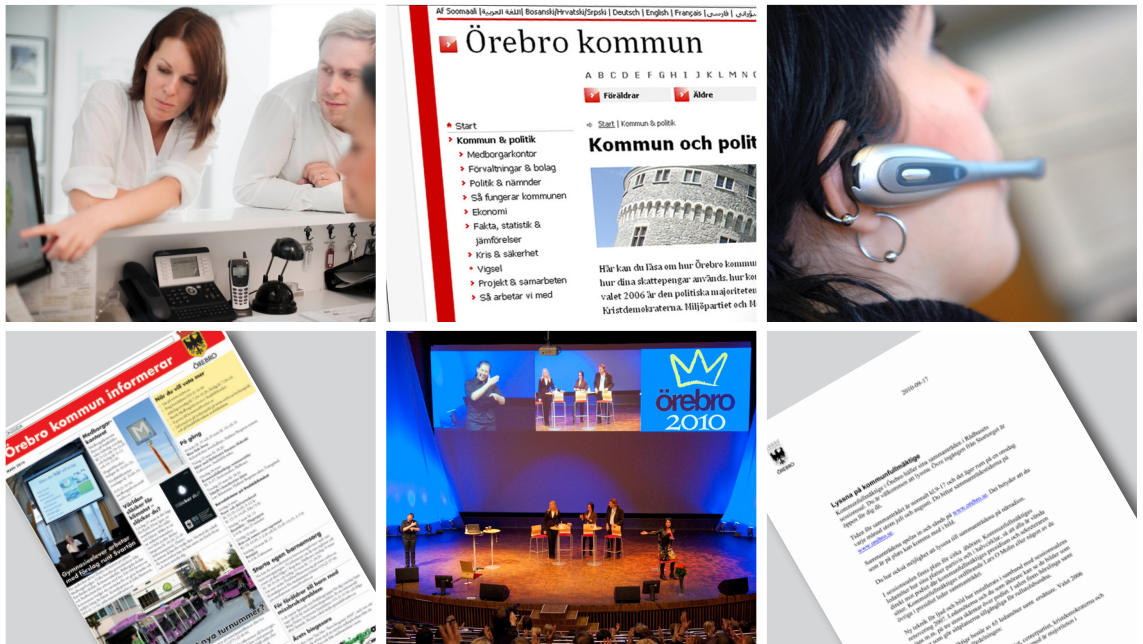




Informations- och kommunikationspolicy







P R O G R A M
P O L I C Y
R I K T L I N J E
H A N D L I N G S P L A N



Beslutad i kommunstyrelsen i Örebro kommun 2003-09-15

Diarienummer: 691-02-004

-  PROGRAM/PLANER uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten inom Örebro kommun.
-  POLICY uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt för arbetet i Örebro kommun.
-  RIKTLINJE säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande i Örebro kommun.
-  HANDLINGSPLAN anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen.



Innehållsförteckning

Örebro kommuns informationsinsatser präglas av	4
Saklighet	4
Öppenhet	4
Lättillgänglighet	4
Professionalitet	4
Information = kommunikation	4
I medborgarnas tjänst	4
Information för demokratin	4
Öppenhet	5
Att uttala sig	5
Informationsansvar	5
Ledningsansvar	5
Individens ansvar	6
Vem vänder vi oss till? – om målgrupper	6
Var möts vi? – om kanaler	6
Att vara begriplig – om språk	6
Kriskommunikation	7
Interninformation	7
Målgrupper	7
Interninformation är grunden för externinformation	7
I god tid – och först!	7
Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler	7
Externinformation	8
Inflytande och delaktighet	8
Målgrupper	8
Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler	8
Media	9
När media är en kanal	9
När media är målgrupp	9
När media är granskare	9
Policy för information och kommunikation – ett levande dokument	9
Vid frågor	9



Örebro kommuns informationsinsatser präglas av:

Saklighet

Informationen är saklig, relevant och präglas av kunskap om ämnet.

Öppenhet

Informationsarbetet ska främja inflytande, delaktighet och dialog.

Offentlighetsprincipen är en viktig del i informationsarbetet. Kommunikation med målgrupper och berörda sker i god tid före beslut eller genomförande.

Lättillgänglighet

Språket vi använder i Örebro kommun är klarspråk. Det betyder att tänka på vem man skriver för och att skriva begripligt. Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk. Vi kommunicerar med målgrupperna på de platser och genom de kanaler som passar dem bäst.

Professionalitet

I underlag till beslut, i beslut, i verksamhetsplanering och i den dagliga verksamheten finns alltid en informationsaspekt med; informationsarbetet är planerat och en självklar del i verksamheten. Informationsarbetet är aktivt och offensivt. Det bygger på egna initiativ och ett förutseende arbetssätt. Informationsarbetet bygger på kunskap om omvärlden och kommunen. Informationsmaterial ska ha en tydlig avsändare, vara professionellt utformat och följa reglerna för Örebro kommuns grafiska profil.

Information = kommunikation

Informationsarbete bygger på dialog mellan två parter, det handlar om kommunikation. Traditionellt kallas området information. Därför använder vi båda begreppen, och därför heter den här policyn Policy för information och kommunikation.

I medborgarnas tjänst

Örebro kommun är en politiskt styrd organisation som finns till för brukarna och medborgarna. Det är deras behov och förutsättningar vi ska se och möta varje dag. Vi ska kommunicera med dem, vara lyhörda, ta till vara deras synpunkter och ge dem en stor roll i utvecklingen av våra verksamheter.

Information för demokratin

Information i god tid före beslut och genomförande ger människor större möjligheter att ha synpunkter, engagera sig och påverka.



Ur Tryckfrihetsförordningen, om offentlighetsprincipen:

Kapitel 2, §1
Till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning skall varje svensk medborgare ha rätt att taga del av allmänna handlingar.

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 skall besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

Öppenhet

Offentlighetsprincipen är en av hörnpelarna i det kommunala arbetet. Allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt ska vara tillgängligt för vem som helst. Det är inte tillåtet att fråga vem som, eller varför någon, vill ta del av en allmän handling. Det enda undantaget är om man 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.

Att uttala sig

Meddelarfriheten i Tryckfrihetsförordningen innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media, och att ingen har rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna. Undantaget är sekretessbelagda uppgifter.

Anställda kan uttala sig som representanter för Örebro kommun. 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. Anställda i kommunen har dock alltid rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll.

Ur Tryckfrihetsförordningen, om meddelarfriheten:

Kapitel 1, §1
(...) Det skall ock stå envar fritt att (...) meddela uppgifter och underrättelser i vad ämne som helst för offentliggörande i tryckt skrift (...).

Kapitel 3, 4 §
Myndighet eller annat allmänt organ må ej efterforska författaren till framställning som införts eller varit avsedd att införas i tryckt skrift (...).

Informationsansvar

Ledningsansvar

Varje nämnd ansvarar för att anställda, brukare och medborgare får möjlighet till insyn i, och kunskap om verksamheten.

Informationsansvar ingår i chefsuppdraget. Det innebär ansvar för att informationsaspekten finns med i verksamhetsplanering och i det dagliga arbetet. Det betyder också ansvar för kommunikation med de anställda, samt ansvar för att informationsinsatser till medborgare och brukare sker på ett bra sätt.

Personalen först

Chefer på olika nivåer får information på förvaltningschefsträffar och liknande. Denna information ska de sprida till de anställda så snart de kan
– först interninformation, sedan externinformation.

Tillgång till intranätet

Av de anställda har somliga en egen dator. Andra har en arbetsrumsdator som de delar med flera andra personer
– cheferna har informationsansvar.

Individens ansvar

Alla anställda har ett eget ansvar att söka, att sprida och att ta emot information som är viktig för det egna arbetet.

Vem vänder vi oss till? – om målgrupper

Lyckade informationsinsatser har alltid målgruppen i fokus: ”Vilka behöver vi kommunicera det här med, och vad vill vi uppnå?”.

Var möts vi? – om kanaler

I informationsarbete är det alltid målgruppen som styr valet av kanal. Gruppens behov och förutsättningar avgör om vi gör en broschyr, diskuterar i brukarråd, bjuder in till stormöten, annonserar eller kommunicerar via andra kanaler. Att kombinera flera kanaler på ett planerat sätt hjälper till att få den effekt informationsinsatserna är tänkta att få.

Att vara begriplig – om språk

För att en informationsinsats ska vara till någon nytta krävs att målgruppen förstår vad man säger eller skriver. När vi i Örebro kommun skriver en text eller talar ska vi alltid göra det på klarspråk.

Ur Förvaltningslagen

§7

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

I nämndernas beslutsunderlag är språket också viktigt. Klarspråk ökar möjligheten för medborgare och brukare att förstå och få insyn i vad som tas upp i de politiska församlingarna. Det blir också enklare för de förtroendevalda att fatta beslut. Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Klarspråk är 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 aktiva verbformer när det går
- Använda begripliga ord
- Förklara svåra men nödvändiga termer
- Följa "Myndigheternas skrivregler"
- Läs varandras texter

Källa: Justitiedepartementets klarspraksgrupp



Kriskommunikation

När det gäller kriskommunikation finns en särskild kriskommunikationsplan. Den används tillsammans med Policy för information och kommunikation och andra styrdokument med rutiner för krissituationer.

Interninformation

Målgrupper

Örebro kommun har många anställda med olika bakgrund och vitt skilda arbetsuppgifter. Vi har ett gemensamt: Vi är den interna informationens målgrupp.

Interninformation är grunden för externinformation

När vi anställda känner oss som en del i helheten, när vi är kunniga om kommunen och när vi genom insyn och delaktighet kan påverka vårt arbete, ökar möjligheterna för Örebro kommuns verksamheter att nå uppsatta mål. Interninformationen lägger också grunden för externinformationen.

I god tid – och först!

Tid till att sätta sig in i sådant som berör ens eget arbete ökar delaktigheten och engagemanget. Kommunikation med de anställda som påverkas ska ske i god tid före beslut och innan media m.fl. informeras. Om detta inte går ska interninformationen ske så snart som möjligt. Ett bra sätt att undvika ryktesspridning, och istället försöka vara först med informationen, är att långt före beslut fråga sig: ”Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?”.

Örebro kommuns avtal med de fackliga organisationerna, Samverkan U 2003, innebär att regelbundna arbetsplatsträffar ska användas för dialog och delaktighet.

Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler

Vi ska alltid använda klarspråk. Ibland behöver vi översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Interninformationen har många olika kanaler, t.ex. arbetsplatsträffar, nyhetsbrev, e-post, affischer. Sammanhanget och målgruppen avgör vad man väljer. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens anställda har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna.

Örebro kommun har en kanal som alltid ska användas vid interninformation: intranätet IOR. All information som riktar sig till anställda ska finnas på IOR. Där kan vi hitta svar på egna och andras frågor, och där kan vi finna bakgrundsinformation. Intranätet är snabbt och enkelt att göra ändringar i, samtidigt som informationen får stor spridning till låg kostnad.

Chefer har ansvar för att sprida viktig information vidare till dem som inte har tillgång till intranätet.

Externinformation

Inflytande och delaktighet

Externinformationens syfte är att stödja demokratin. Kommunikation i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att brukare och medborgare ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter. Det ökar deras förtroende för Örebro kommun. Kommunikation med brukare och medborgare är också viktigt för att utveckla verksamheterna.

Örebro kommun har cirka 125 000 invånare, omkring 10 000 företag, ungefär 11 000 studenter, människor från cirka 150 länder, runt 23 000 skolbarn, mer än 25 000 personer över 65 år och så vidare – med andra ord ett oändligt antal målgrupper!

Information om sådant som påverkar verksamheterna ska först ges till brukarna (efter att aktuell personal fått information). Sedan informerar man media och andra. Om detta inte går ska informationen ske så snart som möjligt. Långt före beslut ska man fråga sig: ”Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?”.

Målgrupper

Huvudmålgrupperna för externinformation är medborgare och brukare. Företag, andra myndigheter och media är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Örebro, till exempel blivande örebroare och Örebroföretag, andra kommuner samt regioner i Sverige och i andra länder.

Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler

Vi ska alltid använda klarspråk. Ibland behöver vi översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Externinformation har många olika kanaler, till exempel möten, broschyrer och annonser. De olika målgrupperna har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna. Detta, tillsammans med budskapet, styr vårt val.

En kanal vi alltid ska använda vid externinformation är webbplatsen www.orebro.se. All information som riktar sig till de externa målgrupperna ska publiceras på webbplatsen. Dels för att den är arbetsverktyg och faktabas för de anställda i kommunens växel och på Medborgarkontoren*; de ska enkelt och snabbt hitta svar på allmänhetens frågor. Dels för att såväl allmänhet som övriga anställda ska veta att all kommunal information alltid finns på webbplatsen – där kan man hitta svar på frågor, bakgrundsinformation och ansvariga politiker. Webben är också snabb, enkel att göra ändringar i samtidigt som den har stor spridning till låg kostnad

*) Arbetsnamn tills vidare



Media

För kommunen har media tre roller: De är en kanal kommunen kan använda genom till exempel annonser och pressmeddelanden. De är en målgrupp som vi förser med regelbunden och korrekt information. De är granskare av kommunen.

Vi ska alltid vara öppna och professionella gentemot media, oavsett vilken roll de har. Här följer en kort beskrivning av hur vi ska förhålla oss.

När media är en kanal

Ett strategiskt mediaarbete innebär att bevaka, analysera och ta egna initiativ: Vi bevakar den bild media ger av oss. Vi analyserar artiklar, notiser, debattinlägg och insändare. Vi gör egna regelbundna insatser genom planerad pressinformation. Vi bemöter snabbt och sakligt artiklar, debattinlägg och insändare. Vi använder oss av annonser på ett väl genomtänkt vis.

När media är målgrupp

Vi förser media med korrekta fakta om våra verksamheter för att öka kunskapen om kommunen. Offentlighetsprincipen som bland annat innebär att vi lämnar ut allmänna handlingar är självklar för oss.

När media är granskare

Offentlighetsprincipen, saklighet vid bemötanden, korrekt bakgrundsinformation samt meddelarfriheten är centralt när media granskar oss.

Policy för information och kommunikation – ett levande dokument

Alla anställda i Örebro kommun ska följa Policy för information och kommunikation.

Stadskansliet Information har ansvar för Policy för information och kommunikation. I ansvaret ingår att utbilda övriga förvaltningar i hur policyn ska användas.

Stadskansliet Information har rätt att göra förändringar i policyn av icke-principiell karaktär (det vill säga förtydliganden och språkliga ändringar).

Policy för information och kommunikation ska ses över och revideras regelbundet.

Vid frågor

Kontakta Stadskansliet Information vid frågor om Policy för information och kommunikation, eller om informationsarbete i Örebro kommun.

