



# Kommunikation – Riktlinjer



## **Kommunikation hjälper oss att utföra våra uppdrag**

Dessa riktlinjer för kommunikation uttrycker det som Tjörns kommuns verksamhetens högsta tjänstemannaledning har beslutat när det gäller kommunens förhållningssätt till, ambitionsnivå på samt principer för kommunikationsarbetet.

Riktlinjerna utgår från verksamhetens mål och uppdrag enligt beslut i kommunfullmäktige och är inte kopplade till enskilda och specifika kommunikationsinsatser. Kommunikation är ett verktyg för att nå verksamheternas mål.

Riktlinjerna ska göra det lättare för oss att agera konsekvent när vi vill informera och kommunicera med medborgare och medarbetare. Riktlinjerna innehåller principer för kommunikationsarbetet, kommunikation vid kriser, relationer med press samt olika kanaler.

All kommunikation ska vara planerad med ett genomtänkt effektmål för kommunikationen. Relevanta budskap ska förmedlas till rätt målgrupp, vid rätt tillfälle och via rätt kanal.

God kommunikation kommer inte av sig själv. Den skapas av ledning, chefer och medarbetare. Alla har ett eget ansvar att se till att riktlinjer för kommunikation blir till verklighet i det dagliga arbetet - först då blir kommunikation det effektiva verktyg det ska vara.

Ytterligare information och arbetsrutiner finns i kommunens intranät. Du är också välkommen att kontakta informationsavdelningen.

Dessa riktlinjer för kommunikation är beslutade av kommunchef Bo Svensson den 22 mars 2011.

Bo Svensson  
Kommunchef

## **Innehåll**

<b>Inledning .....</b>	<b>2</b>
<b>Begrepp .....</b>	<b>4</b>
<b>Kommunikationsansvar .....</b>	<b>4</b>
<b>Mål med kommunikation .....</b>	<b>5</b>
<b>Planerad kommunikation .....</b>	<b>5</b>
<b>Budskap, värden och grafisk profil .....</b>	<b>6</b>
<b>Lagstiftning .....</b>	<b>6</b>
<b>Principer för övergripande kommunikation .....</b>	<b>7</b>
<b>Principer för kriskommunikation .....</b>	<b>8</b>
<b>Principer för relationer med press .....</b>	<b>9</b>
<b>Principer för olika kanaler.....</b>	<b>10</b>

## **Begrepp**

**Kommunikation** den process som gör saker och ting begripliga. ”Kommunikation” står för dialog och förståelse.

**Information** är den fakta, de budskap som används för att kommunikationen ska kunna ske.

**Tjörns kommun** står för alla verksamheter i Tjörns kommun.

## **Kommunikationsansvar**

### **Kompetens**

Tjörns kommun ska ha professionell kompetens inom kommunikationsområdet.

### **Partipolitisk information**

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

### **Ytterst ansvarig**

Ytterst ansvarig för koncernens kommunikation är kommunchef eller den som kommunchefen har gett delegation till. Koncernens olika verksamheter ska känna till och förstå sitt informationsansvar.

### **Verksamheternas ansvar**

Förvaltningschefer och VD i kommunala bolag eller motsvarande har kommunikationsansvaret för intern och extern kommunikation i sin verksamhet.

Arbetet med att kommunicera ska vara integrerat i organisationen och blir då ett aktivt stöd för att nå verksamhetens mål. Det är också ledningens skyldighet att se till att kommunikation blir möjlig. Chefen ska förmedla budskap om mål, uppdrag och värderingar och måste därför föra en aktiv dialog med medborgare och medarbetare.

### **Medarbetarnas ansvar**

Medarbetarna är organisationens viktigaste ambassadörer. Medarbetare som har mycket relevant fakta hjälper oss att sprida nyheter och kunskap om verksamheten.

Medarbetarna ska också vara lyhörda för allmänhetens önskemål, krav och synpunkter på koncernens verksamheter. Medarbetarna ska aktivt söka information för att hålla sig orienterade om verksamheterna.

### **Informationsavdelningen – kommunikationsstrateger och producenter**

Koncernen Tjörns kommun har en informationsavdelningen som assisterar verksamheterna med att planera sin kommunikation och producera och publicera fakta och information.

## Mål med kommunikation

Kommunikation är ett verktyg för att nå verksamheternas mål och uppdrag.

### Intern kommunikation

Tjörns kommun ska ha en väl fungerande intern kommunikation. Medarbetarna måste känna till fakta för att kunna svara på frågor och ge god service. Kommunikationen ska ge medarbetarna rätt förutsättningar att lösa sina arbetsuppgifter på ett bra sätt, skapa motivation och effektivitet samt öka ambassadörskapet.

### Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska bidra till att medborgarna enkelt kan förstå och ta del av de tjänster och den service som verksamheten erbjuder. Kommunikationen ska stärka den demokratiska processen genom att löpande informera före, under och efter politiska beslut. Den externa kommunikationen ger också möjlighet att värdera kommunens sätt att sköta sina uppgifter. Målet är att få engagerade och delaktiga medborgare.

## Planerad kommunikation

All kommunikation ska vara planerad med ett genomtänkt effektmål för kommunikationen. Relevanta budskapen ska förmedlas till rätt målgrupp, vid rätt tillfälle och via rätt kanal.

### Checklista för att planera kommunikation:

1. **Gör analys** – Varför behövs kommunikationen? Vad ska den bidra med?
2. **Prioritera målgrupper** – Vilka individer/grupper är viktiga att nå?  
Hur ser förutsättningarna ut för att nå dem?
3. **Sätt kommunikationsmål** – Vad ska göras möjligt och vad ska lösas med hjälp av kommunikation? Ökad kunskap? Ett önskat beteende? Attityd? Kan det mätas?
4. **Formulera budskap** – Ta fram huvudbudskap och stödargument. Skapar fokus och tydlighet.
5. **Välj strategi** – Välj långsiktigt tillvägagångssätt för att nå målet. Tänk på resurser och ambitionsnivå.
6. **Planera aktivitet.**
7. **Genomför.**
8. **Följ upp/utvärdera.**

*Källa: Nordisk kommunikation*

## **Budskap, värden och grafisk profil**

Tjörns kärnvärden är Trygghet - Öppenhet - Möjlighet. Orden i sig kanske inte är unika för Tjörn; det är snarare hur de arbetar tillsammans som skapar en tydlig bild i medvetandet hos våra medborgare, omvärlden och oss själva. Detta är en bild som är klart åtskild från andra kommuner.

### **Prioriterade målgrupper**

Medborgare, medarbetare, näringsliv och besökare i kommunen är prioriterade målgrupper.

### **Prioriterade och långsiktiga budskap**

Tjörn – möjligheternas ö.

Tjörn – den bästa platsen att leva och bo på.

Observera att det inte är möjligt eller ens önskvärt att kommunicera alla budskap vid varje tillfälle. Vi måste värdera och välja när vilka budskap hjälper oss att nå verksamhetens mål bäst.

### **Grafisk profil**

Koncernen Tjörns grafiska profil ska stärka övergripande kommunikations- och verksamhetsmål. Den grafiska profilen ger verksamheten en tydlig identitet och stärker medarbetarnas ”vi-känsla”.

Den logotyp som antogs i kommunfullmäktige den 7 maj 2009 gäller tillsammans med den grafiska profil som antogs av ledningsgruppen den 15 juni 2009. Detta gäller för hela koncernen. Tjörns kommun och kommunala bolag ska uppfattas som en organisation.

## **Lagstiftning**

Det finns olika lagar och principer som beskriver koncernens skyldighet att kommunicera, både externt och internt. De beskriver också medborgarnas rätt till insyn. Enligt svensk grundlag ska all offentlig verksamhet vara öppen och tillgänglig. Undantag finns för att skydda enskilda från att komma till skada samt verksamhet från skadlig insyn.

### **Tryckfrihetsförordningen**

Kap 2, §1 Offentlighetsprincip

Allt material som är allmän handling och 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.

### **Förvaltningslagen, om myndigheters serviceskyldighet § 4**

Varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning och råd som rör myndigheternas verksamhet. Frågor ska besvaras så snart som möjligt.

# Principer för övergripande kommunikation

Verksamhetens övergripande mål för kommunikation är att underlätta för verksamheterna att nå sina, av politikerna, fastställda mål och uppdrag. Kommunikationen ska väcka intresse, ge kunskaper och skapa förståelse och acceptans för kommunal verksamhet. Information är en förutsättning för kommunikation.

## **Kommunicera först inåt, därefter utåt**

Innan nyheter om förändringar i verksamheten når ut externt ska dessa nyheter vara kända internt. Medarbetare som haft möjlighet att ta del av kommunikationen innan medborgarna kan också svara på frågor och känner delaktighet och trygghet.

## **På mottagarens villkor**

All kommunikation som görs ska ha ett syfte och ett önskat resultat. För att lyckas måste de kanaler, det språk, den stil som mottagaren förstår användas. Om mottagaren inte tar till sig budskap måste vi ändra sättet att kommunicera tills vi lyckas.

## **Medborgarna har rätt att veta och vi har en skyldighet att berätta**

Verksamheten finansieras via skatteintäkter och avgifter som oftast är lagstadgade. Medborgarna har en rätt att få veta vad de får för sina pengar. De har en rätt att få veta när vi når de resultat de önskat och när vi inte gör det.

## **Kommunikationen är öppen och ärlig**

Tjörns kommun ska visa stor öppenhet i sin kommunikation. Vi ska vara ärliga. Det vi säger ska vara sant.

## **Kommunikationen är saklig och tydlig**

Den information vi lämnar och den kommunikation vi har ska vara saklig och korrekt. Den ska bygga på neutrala fakta. Kommunikationen ska vara tydlig så att missförstånd undviks.

## **En tillgänglig och tillmötesgående organisation**

När medborgare och besökare vill komma i kontakt med oss ska det vara enkelt. Vi ska vara tillgängliga och svara snabbt. Att vara tillmötesgående innebär att ge medborgaren och besökaren de svar de efterfrågar.

## **Organisationen är aktiv i sin kommunikation**

Vi ska ha en aktiv och planerad kommunikation i allt vi gör, oavsett aktivitet eller händelse. Vi ska ligga steget före och inte invänta ett akut behov av kommunikation.

# Principer för kriskommunikation

Ansvar för hantering av krisen och kriskommunikationen åligger respektive verksamhet. Informationsavdelningen informeras och fungerar vid behov som stöd och hjälp i informationsarbetet. Beroende på krisens allvar sammankallar kommunledningen en krisnämnd och en krisorganisation med informationsstab börjar arbeta.

Som medarbetare får du fakta via din närmaste chef, intranät och [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se).

## **Som vanligt fast snabbare**

Vid en kris ställs stora krav på att snabbt utnyttja och samordna intern och extern kommunikation. Bilden av en kris är lika viktig som att hantera själva krisen.

## **Ett gemensamt budskap**

Tjörns kommuns information ska vara entydig och man ska gå ut med ett gemensamt budskap.

### *Checklista*

- Var beredd.
- Ta initiativet.
- Erkänn problemet – leverera en lösning.
- Samla relevant information.
- Analysera lösningar.
- För ut ditt budskap.
- Intern information är viktigare än extern.
- Rykten kommer lätt i svang.
- Det är bättre att säga att det inte finns någon ny information än att inte säga något alls.

## **Lugna medborgare och minska ryktesspridning**

Kriser riskerar att snabbt ge upphov till rykten och spridning av felaktig information. Koncernen ska snabbt och med stor regelbundenhet gå ut med information till allmänhet, berörda och medarbetare. Det gäller även om det inte finns någon ny information.

## **Läs Länsstyrelsens och Göteborgsregionens rekommendationer på intranät**

Vid en krissituation använder koncernen sig av de informationsrekommendationer som gemensamt tagits fram av Länsstyrelsen och Göteborgsregionen (GR). De finns tillgängliga på intranät och i de krismaterial som krisorganisationen har.



# Principer för relationer med press

Som kommun är det viktigt att ge allmänheten insyn i arbetet och berätta och förklara ställningstaganden. Journalister ska granska verksamheterna. Det är en viktig samhällsuppgift och Tjörns kommun ska hjälpa dem att göra det genom öppenhet och transparens. I organisationen finns en gedigen kunskap att dela med sig av och som organisationen kan luta sig mot.

## Den goda relationen

Förutom att följa de allmänna riktlinjerna för kommunikation ska verksamheten:

- Arbeta för goda relationer med media.
- Arbeta för en ömsesidig respekt.
- Enkelt och snabbt tillhandahålla fakta.
- Göra det enkelt för media att på egen hand kunna få eftersökt information.

## Medarbetarnas rättigheter och skyldigheter

Som medarbetare och/eller ledare har man alltid **rätt** att uttala sig som tjänsteman inom sitt område. Man är däremot aldrig **skyldig** att uttala sig. I ett chefsansvar ingår det att uttala sig om den verksamhet man är ansvarig för. När man uttalar sig om Tjörns kommun i media ska man skilja på privata åsikter och de åsikter som förs fram för verksamhetens räkning.

## Rekommenderade kontaktpersoner

### Politiska beslut – politiker

Beslut som fattats av kommunfullmäktige, kommunstyrelse eller facknämnd kommenteras av berörda politiker. Frågorna handlar oftast om **vad** som ska göras, vilka resurser verksamheterna får och vilka effekter man önskar få ut av det och när det ska göras.

### Verksamhetsfrågor – tjänstemän

Frågor som handlar oftast om **hur** och vem som utför arbetet besvaras av tjänstemän. Det är framförallt ansvarig chef som uttalar sig om sitt område. Du som tjänsteman har en gedigen kunskap att dela med dig av till media och som du kan känna dig trygg med.

### Räddningstjänst

Vid frågor om insatser av räddningskaraktär är det alltid räddningschef i beredskap eller räddningsledaren som uttalar sig.

## Principer för olika kanaler

Till hjälp och stöd finns en mängd kanaler, både Tjörns kommuns egna och andra. Allmänt gäller att Tjörns kommun använder de budskap och de kanaler som bäst lämpas för att nå målen för varje kommunikationsinsats.

### **Tjörns kommuns egna kanaler**

Tjörns kommun har tre egna kanaler som kan fungera som stöd för verksamheten. De är hemsidan [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se), intranät samt hushållstidningen Vi på Tjörn.

### **Hemsidan [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se)**

Den enda externa digitala kanal där Tjörns kommun går ut med officiell information och kan säkerställa dess kvalitet är [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se). Alla verksamheter ska i första hand presentera sin service och sina tjänster på [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se). All domänhantering inom organisationen Tjörns kommun handläggs av webmaster och it-chef.

### **Intranät [portal.tjorn.se](http://portal.tjorn.se)**

Den viktigaste kommunikätören/kanalen för intern kommunikation är chefen. Intranät är det enda gemensamma digitala verktyg som ska användas.

### **Hushållstidningen Vi på Tjörn**

Hushållstidningen Vi på Tjörn går ut till samtliga hushåll i Tjörns kommun.

### **Rätt kanal för varje kommunikationsinsats**

Utbudet av kanaler som kan användas för att få ut budskapet förändras kontinuerligt. Det kan vara alltifrån experter, opinionsbildare, digitala tidningar, väggtidningar, anslagstavlor, brev, sms till affischering och trycksaker. Allmänt gäller att koncernen använder de budskap och de kanaler som bäst lämpas för att nå målen för varje kommunikationsinsats. Riktlinjer för kommunikation gäller oavsett vilka kanaler som används.

### **Sociala medier**

Sociala medier kan aldrig ersätta [www.tjorn.se](http://www.tjorn.se) eller intranät utan hanteras på samma sätt som andra kompletterande kanaler. Det är förvaltningschef/bolagschef som bedömer om verksamheten ska använda sociala medier och hur det ska ske. Varje konto som öppnas i sociala medier ska meddelas ansvarig chef och webmaster. Regler, tillvägagångssätt, checklista och verksamhetens ansvar i sociala medier finns beskrivet i webbhandboken på intranätet under rubriken Sociala medier.