



Kommunikationspolicy med tillhörande riktlinjer

Föreskrifter
Plan

Policy

Program
Reglemente
Riktlinjer
Strategi
Taxa

Antagen av kommunfullmäktige 2017-12-11 § 73	Giltig från och med 2018-01-05	Dokumentansvarig Kommunchef
-------------------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

Innehåll

KOMMUNIKATIONSPOLICY	3
RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION.....	4
KOMMUNIKATIONSANSVAR.....	4
Kommunchefens ansvar	4
Chefers och arbetsledares ansvar	4
Medarbetares ansvar	5
INTERN KOMMUNIKATION.....	5
Intranät.....	5
EXTERN KOMMUNIKATION	6
Informationskanaler.....	6
MASSMEDIA	6
Talespersoner	6
KRISKOMMUNIKATION.....	7
GRAFISK PROFIL.....	7
TELEFONI OCH KALENDER.....	7
Kalender i mailsystemet	8
POSTHANTERING FÖR MEDARBETARE	8
Öppna och besvara e-post.....	8
Hälsningsfras och avsändare.....	8
Frånvaro.....	9
Allmän handling och diarieföring	9
Sekretessbelagd information.....	10
SOCIALA MEDIER	11
REGLERAT I LAGEN	11
Offentlighetsprincipen	11
Yttrandefrihet och meddelarfrihet.....	12
Offentlighets- och sekretesslagen.....	12
Likställighetsprincipen	12
Förvaltningslagen.....	12
Personuppgiftslagen (PUL).....	12
Språklagen.....	12

KOMMUNIKATIONSPOLICY

All intern kommunikation ska föras på ett sådant sätt att vi beaktar varandras arbetsmiljö. Vår kommunikation både internt och externt ska präglas av snabb respons, hög tillgänglighet och ett gott bemötande. En proaktiv framförhållning präglar chefers/arbetsledares och medarbetarnas kommunikation såväl externt som internt.

I vår kommunikation strävar vi efter öppenhet och transparens. Massmediernas arbete med att spegla och granska kommunen och dess verksamheter ska underlättas.

Kommunikation med grupper och personer, som genom t.ex. funktionshinder eller språksvårigheter har svårt att framföra synpunkter eller hämta information på vanligt sätt, underlättas. Vi ska använda oss av klarspråk, det vill säga ett enkelt och vårdat språk.

Kommunen tar ett tydligt avstånd från kommunikation som innebär diskriminering och kränkningar.

RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION

Bjurholms kommuns riktlinjer för kommunikation ska stödja politik och verksamheter att bedriva ett aktivt informationsarbete, såväl internt som externt.

Kommunikationspolicyn är ett styrdokument som avser att skapa ett gemensamt synsätt och arbetssätt i kommunikationsfrågor. Den syftar till:

- Att medborgarna ska kunna ta del av den kunskap och kompetens som finns i kommunen
- Att stödja kommunen i att vara en attraktiv kommun som erbjuder bra service och gott näringslivsklimat
- Att verksamheternas värderingar och mål blir kända hos medborgarna
- Att alla medarbetare ska bli goda ambassadörer för kommunen
- Att den interna kommunikationen ska leda till effektivare kommun och bidra till att alla medarbetare ska uppleva ökad teamkänsla
- Att demokratin utvecklas

Informationen, såväl den interna som den externa, ska vara planerad, ges rätt i tid, vara målgruppsanpassad, saklig, relevant och lättillgänglig. Det är allas ansvar att främja ett gott kommunikationsklimat som bidrar till en utvecklande och kreativ dialog.

KOMMUNIKATIONSANSVAR

Politikens ansvar

Kommunfullmäktige beslutar efter förslag från kommunstyrelsen om kommunikationspolicyn. Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av policyn och föreslår förändringar till kommunfullmäktige.

Kommunfullmäktige, styrelse och nämnder har var för sig det övergripande ansvaret för kommunikationen inom sina respektive verksamhetsområden.

Kommunchefens ansvar

Kommunchefen har strategiskt ansvar för kommunikationsprocessen. Till stöd i sitt arbete har kommunchefen informatör och kommunikationsgrupp.

Chefers och arbetsledares ansvar

Alla chefer och arbetsledare har kommunikationsansvar inom sina respektive verksamheter och ska se till att kommunikationen fungerar såväl internt som externt.

Medarbetares ansvar

För att nå hög kvalitet i kommunikationen med medborgare och olika aktörer förutsätts det att alla medarbetare är välinformerade om sina verksamheter. Alla medarbetare har eget ansvar för att hålla sig informerade och att informera andra.

INTERN KOMMUNIKATION

En väl fungerande internkommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation. Den interna kommunikationen ska vara tydlig, enkel och tillgänglig för samtliga medarbetare och förtroendevalda.

Den interna kommunikationen ska:

- Göra kommunens vision och mål kända
- Öka kunskapen om kommunens verksamhet samt ge överblick och helhetsbilder
- Skapa delaktighet, motivation och trivsel

Intranät

För intern information och kommunikation används i första hand intranätet. Det är kommunens huvudsakliga verktyg för att dela information och samarbeta inom organisationen. Intranätet används bland annat för:

- kommunikation inom en grupp, t.ex. för att dokumentera och kommunicera inom en arbetsgrupp eller enhet
- information från kommunens ledning, förvaltning och chefer till grupper av medarbetare
- gemensamma dokument, t ex rutiner, blanketter och informationsmaterial
- direkt kommunikation som inte behöver sparas och sker mellan två eller flera medarbetare (chatt)

Målet med ett intranät är att underlätta samarbete och kommunikation inom organisationen som helhet, inom varje verksamhet och inom varje avdelning. Detta genom att erbjuda en kanal för att:

- på ett enkelt sätt ta emot och ge information inom och mellan olika grupper
- lätt komma åt och dela interna dokument

Varje medarbetare har ett ansvar att kontinuerligt besöka intranätet och följa den information som är obligatorisk.

Agerande i intranätet

- All kommunikation som sker bör ge ett mervärde till organisationen
- Tänk på att vi är varandras arbetsmiljö, även på nätet.

EXTERN KOMMUNIKATION

Den externa kommunikationen ska utveckla kommunens relationer med omvärlden. Med god extern kommunikation får kommunen en verksamhet som är lättillgänglig och som uppmuntrar till dialog, vilket skapar större förståelse för kommunens agerande i olika situationer.

Den externa kommunikationen ska:

- Bidra till god kommunal service
- Skapa en positiv bild av kommunen
- Förbättra dialogen med utomstående

Informationskanaler

I första hand ska kommunens webb, www.bjurholm.se, användas för att sprida aktuell och relevant information till kommunens medborgare. Verksamheterna ska se till att kontinuerligt uppdatera informationen på webben som även är den kanal som kommunen använder vid information vid kriser m.m. Via webben har allmänheten möjlighet att kontakta innehållsansvariga via formulär så att meddelandet skickas till mottagarens inkorg. Information kan även spridas via Kommunal Information (KI), tidningar, utskick m.m.

MASSMEDIA

Massmedia är allmänhetens företrädare för granskning av makthavare, verksamheter och beslut inom kommunen. För att media ska klara sin granskande uppgift ska de förses med relevant och korrekt information. Uppgifter och handlingar som är offentliga ska lämnas ut skyndsamt. Det innebär att handlingarna ska tas fram genast eller så snart det är möjligt – inga onödiga dröjsmål får förekomma.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss för Bjurholms kommuns räkning bör vi dock, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på privata åsikter och Bjurholms kommuns åsikter.

Talespersoner

Talespersoner är de som uttalar sig för Bjurholms kommun och det är politiker, chefer, arbetsledare eller sakkunniga. När en talesperson för kommunen uttalar sig ska det ske enligt följande:

Politiska frågor: kommunfullmäktiges ordförande, kommunstyrelsens ordförande eller nämndsordförande

Kommunövergripande frågor: kommunstyrelsens ordförande eller kommunchef

Sakfrågor eller verksamhetsfrågor: ansvarig chef, arbetsledare eller sakkunnig

KRISKOMMUNIKATION

När händelser inträffar som leder till samhällsstörningar av olika slag spelar kommunikation och information en central roll. Allmänhet, myndigheter och andra aktörer har alla behov av snabb, relevant och korrekt information för att kunna bedöma hur olika situationer ska hanteras. Kommunens riktlinjer för kriskommunikation beskriver hur kommunens krisledning, med hjälp av kriskommunikationsfunktionen, ska hantera kommunikation och information vid extraordinär eller allvarlig händelse. Kriskommunikationsfunktionen är en stödfunktion som kan startas upp när ordinarie verksamhet inte själva kan hantera kommunikation och information vid en extraordinär eller allvarlig händelse.

Mer om detta finns att läsa i kommunens *Krisledningsplan vid extraordinära och allvarliga händelser 2014-2018* samt i *Riktlinjer för kriskommunikation vid extraordinära och allvarliga händelser 2014-2018*.

GRAFISK PROFIL

Bjurholms grafiska profil ska göra kommunen tydlig som avsändare och ge ett enhetligt intryck i vår kommunikation. Den ska ligga till grund för kommunens alla dokument, trycksaker, utskick, annonser, webb och övriga elektroniska dokument. *"Grafisk profil för Bjurholms kommun"* gäller alla kommunens verksamheter. Allt för att varje mottagare snabbt ska förstå att det är Bjurholms kommun som står bakom informationen.

TELEFONI OCH KALENDER

Telefonin har en avgörande betydelse för hur en kommuns kvalitet, serviceförmåga och tillgänglighet upplevs av allmänheten. Många av kommunens medborgare, företag och andra intressenter föredrar personlig kontakt för god service och snabb information. För att leva upp till detta ska alla anställda följa dokumentet *"Regler för telefoni för Umeåregionens kommuner"*.

För Bjurholms anställda gäller även:

– I Bjurholm svarar alla anställda i telefon på följande sätt: **Bjurholms kommun** och därefter **för- och efternamn**. Den som vill tillägga sitt arbetsställe och/eller sin titel har möjlighet att göra det.

– Anställda med egen anknytning och/eller tjänstemobil ska läsa in följande meddelande (namn exempel):

”Hej! Du har ringt Calle Carlsson, Castorskolan, Bjurholms kommun. Jag kan inte ta ditt telefonsamtal just nu, men lämna ditt namn och telefonnummer så återkommer jag till dig. Tack för att du ringde.”

– Vid frånvaro ska växeln meddelas, om möjligt ange alternativ person att kontakta.

Kalender i mailsystemet

För att underlätta planering och bokning av möten ska medarbetare notera i kalendern via mailsystemet när man är upptagen med exempelvis möten, kurser, tjänsteärenden eller annat. Möten i kommunens sammanträdesrum ska **alltid** bokas via kalendern och med kallelse när det är aktuellt.

POSTHANTERING FÖR MEDARBETARE

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för hantering av vanliga brev, d.v.s. samma registrering, diarieföring och arkivering. Ett e-postmeddelande är enligt tryckfrihetsförordningen en allmän handling. Även inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas som allmän handling.

Öppna och besvara e-post

Inkommen e-post till kommunens myndighetsbrevlåda (kommunen@bjurholm.se) ska kontrolleras vid **minst ett tillfälle varje arbetsdag**. Om postansvarig eller motsvarade är frånvarande ansvarar kommunchefen för att en vikarie kontrollerar e-postlådan. Anställda med personlig e-postlåda ska om möjligt kontrollera e-posten **dagligen**.

Extern och intern e-post som kräver svar ska alltid besvaras inom **tre arbetsdagar**. Finns inte möjlighet att lämna svar eller besked till frågeställaren, ska denne meddelas att e-postmeddelandet mottagits och att svar eller besked lämnas snarast möjligt.

Hälsningsfras och avsändare

Ett e-post meddelande inleds med en hälsningsfras. Det ska framgå att e-postmeddelandet kommer från Bjurholms kommun. All e-post ska därför avslutas med en brevfot som ser ut på följande sätt. Brevfoten läggs in som automatisk signatur.

Med vänlig hälsning

För- och efternamn

Titel

Avdelning (om sådan finns)

Bjurholms kommun

916 81 Bjurholm

Tel: + 46 932 140 XX, Mobil: + 46 70 XXX XX XX

www.bjurholm.se



**BJURHOLMS
KOMMUN**

Frånvaro

Allmänheten har en grundlagsskyddad rättighet att ta del av allmänna handlingar. Anställda med personlig e-postlåda har därför ansvar för att arbetsgivaren ges möjlighet att ta del av de handlingar som kommer in via e-post under deras ledigheter. Detta ska ske genom något av alternativen:

- att e-posten kontrolleras av en kollega
- att e-posten vidarebefordras till myndighetsbrevlåda (kommunen@bjurholm.se)
- att man själv kontrollerar e-posten varje dag

Anställda ska ha som regel att skriva ett automatsvar under sin ledighet. Där ges information om hur posten hanteras under frånvaro, d.v.s. att den vidarebefordras till kollega, eller att den vidarebefordras till kommunbrevlåda eller att man läser e-posten varje dag.

Automatsvar under ledighet formuleras enligt följande:

Jag är inte på kontoret och väntas åter XX-XX-XX

A) Min e-postlåda kontrolleras av *förnamn efternamn*

eller

B) Din e-post vidarebefordras till Bjurholms kommuns myndighetsbrevlåda

eller

C) Din e-post vidarebefordras till *fornamn.efternamn@bjurholm.se*

eller

D) Jag kontrollerar min e-post under min ledighet

Vid angelägna ärenden kan du kontakta:

v. 31 Förnamn Efternamn, telefon, e-post

v. 32 Förnamn Efternamn, telefon, e-post

Om e-post p.g.a. av tjänsteärende eller utbildning inte läses under en dag eller fler gäller samma regler som vid ledighet.

Allmän handling och diarieföring

Enligt tryckfrihetsförordningen är en handling allmän om den är inkommen till eller upprättad hos kommunen. Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas också som allmän handling. Huvudregeln är att allmänna handlingar ska sändas till registrator eller motsvarande för diarieföring och arkivering. Handläggaren avgör själv vad som behöver registreras på postlista. E-post som ska diarieföras ska vidarebefordras till registrator.

Vid användning av e-post gäller samma lagar och regler som för pappershandlingar när det gäller vad som är en allmän handling samt registrering, diarieföring och

arkivering.

Exempel på handlingar som ska diarieföras:

- Beslut
- Instruktioner
- Remisser med svar
- Inkommande eller utgående handlingar (även mellan nämnder) som kräver handläggning
- Handlingar som berörs av sekretess

Exempel på handlingar som inte behöver diarieföras:

- Enklare förfrågningar från allmänhet som kan besvaras utan egentlig handläggning
- Handlingar som endast inkommit för kännedom
- Inkomna handlingar som inte rör kommunens verksamhet
- Reklam
- Utkast
- Arbetsmaterial
- Minnesanteckningar och interna meddelanden som inte tillför ett ärende nya sakuppgifter
- Privata meddelanden som inte rör kommunens verksamhet

Är du osäker på om ett meddelande ska diarieföras eller inte – kontakta då ansvarig för diariet.

Sekretessbelagd information

Sekretessbelagd information får inte skickas via e-post. Sekretessbelagda uppgifter som trots detta inkommer ska skrivas ut för diarieföring och därefter omgående raderas från e-postens inkorg.

Tänk på att:

- Kom ihåg att dagligen ta hand om posten i det personliga postfacket.
- E-postens inkorg är en tillfällig förvaringsplats. Detta betyder att du måste rensa inkorgen och utkorgen samt tömma papperskorgen varje vecka.

- Inkorgens register över inkomna e-postmeddelanden räknas som allmän handling.
- Dokument som gäller tjänsteärenden ska sorteras in och sparas i mappar eller i dokumenthanteringssystem.
- När du skrivit ut en handling för diarieföring, radera den från e-postens inkorg.
- Radera reklam, privat post, överflödigt arbetsmaterial och liknande. Övrig e-post "städas" bort med förnuft.
- När du avslutar din tjänst hos Bjurholms kommun ska din inkorg vara tömd.

SOCIALA MEDIER

Sociala medier är verktyg för kommunikation mellan människor där information kan produceras, delas och kommenteras av alla med tillgång till sociala medier. Sociala medier kan i Bjurholms kommun användas av verksamheterna, enskilda tjänstepersoner och förtroendevalda. Kommunchefen beslutar och godkänner vilka sociala medier som Bjurholms kommun ska vara aktiv inom. Det är viktigt att sociala medier används i enlighet med lagstiftningens krav och att den följer den digitala utvecklingen.

Företrädare av kommunen

Anställda och förtroendevalda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet, yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller. Bjurholms kommun vill ändå tydligt markera att det ska framgå att den som skriver och kommenterar gör det i egenskap av privatperson, inte som företrädare för Bjurholms kommun.

Mer om detta finns att läsa i kommunens *Rutiner för sociala medier*.

REGLERAT I LAGEN

Här är de viktigaste lagarna som reglerar kommunens kommunikationsarbete och som är viktiga att känna till.

Offentlighetsprincipen

Innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar såvida inte handlingarna är sekretessbelagda. En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att handlingen kommit via post, e-post, eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen behandlats

genom beslut av politiskt organ eller att den skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedia. En allmän handling kan vara offentlig eller hemlig. För att den ska vara en offentlig handling krävs (1) att det är en allmän handling och (2) att den inte är sekretessbelagd.

Yttrandefrihet och meddelarfrihet

Yttrandefriheten innebär att alla medborgare har rätt att gentemot det allmänna uttrycka tankar och åsikter. Meddelarfriheten kompletterar yttrandefriheten. Den innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet får lämna muntliga uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Förbud gäller även att efterforska källan till uppgifterna, dessutom får media inte avslöja källan om den vill vara anonym.

Offentlighets- och sekretesslagen

Sekretesslagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Sekretesslagstiftningen har till syfte att skydda enskilda människors personliga integritet genom att reglera hur frågor rörande enskildas hälsotillstånd eller personliga förhållande får eller inte får föras vidare. Sekretess gäller även ärenden som är under polisutredning.

Likställighetsprincipen

En grundprincip enligt kommunallagen är likställighetsprincipen som innebär att kommunen skall behandla alla invånare lika och inte får favorisera eller gynna vissa.

Förvaltningslagen

Förvaltningslagen innehåller bestämmelser om förvaltningsmyndigheternas handläggning av ärenden. Lagen anger rättigheter och skyldigheter för myndigheten och enskilda samt innehåller regler om överklagande. Varje myndighet har en allmän serviceskyldighet vilken innebär att myndigheten ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Personuppgiftslagen (PUL)

Syftet med denna lag är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. Lagen bygger på samtycke och information till de registrerade. Särregler i annan lagstiftning står över bestämmelserna i personuppgiftslagen, exempelvis socialtjänsten. Det finns också undantag med hänsyn till offentlighetsprincipen samt tryck- och yttrandefriheten. Detta innebär att bestämmelserna i PUL inte gäller om det skulle strida mot en myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen. Undantag är handlingar som är sekretessbelagda.

Obs! Ny dataskyddsförordning maj 2018

Språklagen

Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt