

## KOMMUNIKATIONSBESTÄMMELSER FÖR UDDEVALLA KOMMUN

### Antagna av kommunstyrelsen den 26 april 2006, § 100

Kommunens mål för kommunikationsarbete är

*”att utveckla och förmedla idéer och beslut samt att kommunicera detta, internt och externt, så att fullmäktiges övergripande mål tillgodoses”.*

En väl fungerande kommunikation är ett mervärde för den kommunala verksamheten och bidrar till goda relationer i våra kontakter med externa mottagare och med våra egna medarbetare. Det skapar också större förståelse för det vi arbetar med.

Invånarna ska informeras och de ska ges möjlighet till deltagande

***”Information – kommunikation är ett strategiskt styrmedel”***

Det finns grundläggande principer med kommunikation.

- Det är en pågående process
- Kommunikationen utgår från människors och verksamheters behov
- Kommunikation innebär dialog
- Välinformerade medarbetare är bra kommunikatörer
- Alla i organisationen har ett informationsansvar
- Kommunikationen ska vara öppen och ärlig, engagerad och trovärdig, tydlig och sann

### Nio punkter för att uppnå målet:

- Rätten att få veta och skyldigheten att berätta
- Information – ett medel att nå fastställda mål
- Tydlig information motverkar osäkerhet och missförstånd
- Information är en förutsättning för kommunikation
- Vi ska informera inåt innan vi informerar utåt
- Den som ansvarar för en verksamhet är också informationsansvarig
- Samordna, planera och budgetera för information
- Rätt budskap i rätt tid, till rätt målgrupp och via rätta medier
- Enhetlig profil skapar tydlighet

### Ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för informationsverksamheten i Uddevalla kommun, enligt styrprinciperna.

### Informationschefen

- ansvarar för kommungemensam extern och intern kommunikation, policy- och profilfrågor, initierar utbildning för nyckelpersoner inom kommunikationsområdet och är en informationsresurs inom organisationen

### Varje förvaltning

- är övergripande ansvarig för informationen, internt och externt, inom det egna ansvarsområdet

**Varje chef**

- har kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde, gentemot sin personal och de som brukar förvaltningens tjänster och service

**Varje medarbetare**

- har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef. Alla anställda i Uddevalla kommun har skyldighet att själv ge och söka information.

**Grafisk profil**

Uddevalla kommuns grafiska profilprogram finns beskrivet i ett eget häfte. Syftet med den grafiska profilen är att skapa en entydig och enhetlig bild av Uddevalla, både externt och internt, och att den ska användas av hela organisationen. Stadsvapnet ska användas när vi kommunicerar med brukare, medborgare, allmänheten. Symbolen används när vi marknadsför kommunen på olika sätt. Vår devis "Vi skapar god livskvalitet".

**Den interna kommunikationen**

Syftet och målet med internkommunikationen är att använda sig av ett medel för att nå de mål som fastställts, att skapa en öppen, serviceinriktad attityd gentemot våra kunder, och att få medarbetarna att känna delaktighet i det här arbetet och att de tar ansvar för och har förståelse för kommunens service till medborgarna.

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation.

***Målgrupper internt:***

- medarbetare
- förtroendevalda

***Riktlinjer och ansvar***

*Chefer* i Uddevalla kommun har kommunikationsansvar. Kommunikationen kräver både lyhördhet och ska ges utrymme för dialog.

*Medarbetare* ska

- informeras om Uddevalla kommuns och den egna enhetens mål, organisation, ekonomi, strategi
- ges möjlighet till delaktighet innan beslut tas
- informeras snabbt när viktiga beslut fattats
- informeras helst före eller senast samtidigt som massmedia
- själv söka och ta del av information som är en förutsättning för att kunna sköta sitt arbete

*Förtroendevalda* ska ges relevant information som ska ligga till grund för deras politiska ställningstaganden.

*Verksamheterna* ansvarar för att nödvändiga informationskanaler finns så att den interna kommunikationen fungerar.

**Den externa kommunikationen**

Syftet och målet med den externa kommunikationen skapa trovärdighet och förståelse för det vi gör i Uddevalla kommun, samt vad medborgarna kan förvänta sig av kommunen i form av tjänster och service. Medborgarna ska veta vart de ska få relevant information i kommunen eller få hjälp att hitta rätt.

En viktig uppgift i kommunikationen med medborgarna är att ge möjlighet till ökad insyn och därmed ökad demokrati. Det gör vi bland annat genom att informera om

- kommunens organisation och verksamheter
- delaktighet och påverkansmöjligheter innan beslut tas
- vilka skyldigheter och rättigheter medborgaren ha

***Riktlinjer***

Information om kommunens verksamheter, om ekonomi, planer, service och annat ska lätt hittas. Vi måste vara väl förberedda på att besvara allmänhetens frågor och gör det i tid innan beslut ska fattas. Verksamheterna måste se till att kanalerna för att snabbt nå ut till allmänheten finns och fungerar tillfredsställande.

**Massmedier**

Den snabbaste och effektivaste kanalen som finns är massmedierna. Det är också medierna som granskar vår verksamhet.

I vårt land finns grundlagsskyddade friheter vad gäller att framföra åsikter och att kunna lämna uppgifter till massmedierna anonymt. Detta grundlagsskydd har även medarbetarna i Uddevalla kommun. I våra relationer med medierna bör vi dock noga skilja på privata åsikter och de åsikter som vi för fram beträffande Uddevalla kommun.

***Riktlinjer och ansvar***

Informationsenheten leder arbetet mot massmedierna, även om uttalanden görs av andra ansvariga personer i kommunen.

Det är chefernas ansvar att ta kontakt med medierna när det gäller den egna verksamheten, men efter samråd med informationsavdelningen.

Varje medarbetare i Uddevalla kommun har rätt att till medierna uttala sig i frågor som gäller det egna arbetsområdet.

Det är viktigt att vi internt informerar medarbetarna innan vi informerar externt.

Det är viktigt att vi har bra relationer till massmedierna och att vi uppfattas av medierna för att ge god service.

**Sponsring**

Sponsring innebär att kommunen ger någon form av stöd som i sin tur kan förväntas att ge goodwill tillbaka.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för sponsringen för Uddevalla kommun.

Varje förvaltning är ansvarig för sponsringen inom det egna verksamhetsområdet.

Informationschefen ger stöd och råd i sponsringsfrågor.

Utomstående sponsring av verksamheter i Uddevalla kommun får bara ske om det bidrar till att uppställda mål uppnås, om det inte påverkar politiska beslut, att inte den reguljära upphandlingsverksamheten ifrågasätts, om den inte leder till misstankar om mutor. Företag som sponsrar får inte uppfattas som att det tar över kommunens huvudansvar eller att det påverkar integriteten.

Vid tveksamheter ska alltid kommunens juridiska enhet eller informationschefen kontaktas.

### **Bemötande**

Vårt sätt att bemöta medborgarnas och besökarnas kontakter med kommunen är också en del av vår profil, vårt ansikte utåt. De har rätt att kräva ett värdigt mottagande, och att få den service som de har rätt till, via telefon, e-post, brev, direkta kontakter eller andra mötesplatser.

### **Information vid allvarlig händelse**

Uddevalla kommun har planer för hur vi ska agera om en allvarlig händelse inträffar

- Ledningsplan
- Riskanalys
- POSOM-plan
- Säkerhetsinstruktion

### ***Riktlinjer och ansvar***

**Ledningsplanen** är en grundplan som beskriver ansvar och beslut. Ansvarig: Säkerhetschef

**Riskanalys** är uppdelad i en Riskabel och en Scenariedel. Ansvarig: Säkerhetschef

**POSOM-planen** är ett psykosocialt stöd till drabbade. Ansvarig: Säkerhetschef

**Säkerhetsinstruktion** – om hot och terrorism

Förberedande informationsinsatser finns för olika hot, risker och andra scenarier. Se dessa dokument.

### **Lagar**

Viktigaste lagarna vad gäller information och kommunikation är Offentlighetsprincipen, Yttrande och meddelarfriheten, Förvaltningslagen och PUL (Personuppgiftslagen).