



Riktlinjer för kommunikation i Nynäshamns kommun

Inledning

Nynäshamns kommun är en offentlig och demokratiskt styrd organisation som ska ge service till kommuninvånarna och skapa förutsättningar för en bra samhällsutveckling. Kommuninvånarna har rätt till information om den service som kommunen tillhandahåller, om planer och beslut och hur de själva kan påverka och komma att påverkas av dessa.

En av förutsättningarna är en väl fungerande intern och extern kommunikation och information.

Nedan anges de riktlinjer som ska följas för att kommunikationen och informationen ska vara:

- korrekt
- öppen
- snabb
- enkel
- begriplig
- enhetlig
- planerad.

Riktlinjerna utgår från ”Kommunikationspolicy för Nynäshamns kommun”.

E-post, röstbrevlåda, intranätet Insidan, post och fax

Nynäshamns kommuns medarbetare ska vara lätta att nå, oavsett hur kontakten sker.

De som kontaktar Nynäshamns kommun ska snabbt få kontakt med rätt person och få korrekta svar på sina frågor. En återkoppling bör ske inom 48 timmar.

E-post ska läsas varje vardag. Om en fråga inte kan besvaras inom 48 timmar ska besked ges om vem som behandlar ärendet och när avsändaren kan förväntas få ett svar. På de arbetsplatser där alla medarbetare inte har möjligt att läsa e-posten varje vardag ska det finnas en gemensam e-postdress som någon läser varje vardag. Vid ledighet, tjänsteresa och liknande, när medarbetaren inte kan läsa e-posten varje vardag, ska det ges ett autosvar som säger när medarbetaren är åter samt vem som kan besvara brådskande ärenden.

Telefonens röstbrevlåda ska avlyssnas ofta och minst en gång per dag.

Återkoppling ska ske inom 48 timmar.

Intranätet Insidans startsida bör läsas varje dag.

Post. Den medarbetare som har ett eget postfack ska kontrollera det minst en gång per dag.

Fax ska vittjas varje dag.

> Mer information om riktlinjer för ovanstående finns på intranätet Insidan under Regler & riktlinjer/Regler för datoranvändning.

Klarspråk och skrivregler

Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt så det är lätt för mottagaren att förstå informationen. Helt enligt Språklagens ”Klarspråksparagraf”.

Intern kommunikation och information

Välinformerade medarbetare är en av förutsättningarna för att kunna ge bra service till kommuninvånarna och till omvärlden i övrigt. Oavsett vem som kontaktar en medarbetare i Nynäshamns kommun ska det gå att få information eller vägledning till den som har information. Det förutsätter en väl fungerande intern kommunikation och information samt en vilja hos var och en att både söka och dela med sig av information.

Förutsättningar:

- Alla medarbetare har ett ansvar att ta till sig den information som krävs för att kunna utföra sitt arbete.
- Kommunen ska ge en bra introduktion till nyanställda så de snabbt får en inblick i kommunens verksamheter och organisation samt i den egna enheten.
- Det ska finnas interna informationskanaler som når alla anställda. Exempel på interna informationskanaler är intranätet Insidan, e-post, möten, telefon.
- Vid beslut om förändringar i den kommunala organisationen ska de som berörs av förändringarna informeras så snabbt som omständigheterna medger. Så långt det är möjligt ska informationen planeras så att alla medarbetare får information innan den når omvärlden.

Extern kommunikation och information

Extern kommunikation handlar om all kontakt som kommunen har med omvärlden. Den externa kommunikationen ska synliggöra och öka kännedomen om kommunens verksamheter, ge kommuninvånarna kunskap om vilken service och vilka tjänster som erbjuds samt ge nödvändig information vid kriser.

Förutsättningar:

- Alla kommunens medarbetare och chefer ansvarar för att söka och lämna information om den egna verksamheten.
- Det ska finnas externa informationskanaler som når allmänheten. Exempel på externa informationskanaler är webbplatsen www.nynashamn.se, e-post, telefon, möten, annonser, pressmeddelanden.
- Beslut och nyheter som är av allmänintresse ska alltid kommuniceras via www.nynashamn.se
- Informationen ska vara tillgänglig för alla.
- Det ska vara lätt att komma i kontakt med Nynäshamns kommun.
- Kommuninvånarna ska lätt kunna lämna synpunkter och ge förslag.

Information vid kriser

Vid kriser eller omfattande olyckor tillämpas kommunens krishanteringsplan. Efter beslut av kommunchefen träder då kommunens krisledningsorganisation in.

Ansvar för informationen ligger på kommunchefen med stöd av kommunstyrelseförvaltningens informationsavdelning.

Krishanteringsplanen för Nynäshamns kommun finns på intranätet Insidan under Verktygslådan/Säkerhet.

Grafisk profil

För att förmedla en tydlig och enhetlig bild av Nynäshamns kommun ska kommunens grafiska profil användas vid all extern information. Färg, form och logotyp ska överensstämja med fastställda regler.

> Riktlinjer för Nynäshamns kommuns grafiska profil finns bland annat att hämta på intranätet Insidan under Hjälp i arbetet.

Sociala medier

Om en anställd ska använda sociala medier som kommunikationskanal i tjänsten eller skapa konton på sociala medier ska det finnas ett godkännande från förvaltningschefen. Sociala medier i den kommunala verksamheten hanteras alltid av medarbetaren som anställd och inte som privatperson.

Enhet som har en kommunal sida på sociala medier ska följa ”Riktlinjer för sociala medier i Nynäshamns kommun”. Riktlinjerna finns på intranätet Insidan under Regler & riktlinjer.

Massmedier

Nynäshamns kommun är en offentlig verksamhet som lyder under offentlighetsprincipen. Det innebär att alla har rätt till insyn i kommunens verksamhet. Journalister, liksom alla andra, ska bemötas med största möjliga öppenhet.

Den bild som medierna ger av kommunens verksamheter har stor betydelse för hur Nynäshamns kommun uppfattas som organisation och geografisk ort. Massmedierna ska ges så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och mediefrågor ska prioriteras högt.

Ansvar

Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot massmedier. Den som inte är insatt i ett ämne bör inte uttala sig utan bör istället hänvisa till någon som känner till det aktuella området bättre.

Förutsättningar

- Alla utskick av pressmeddelanden görs av kommunstyrelseförvaltningens informationsavdelning.
- Pressmeddelandena ska vara partipolitiskt neutrala.
- Om en fråga från massmedierna inte kan besvaras omgående ska besked ges om när svar kan förväntas.
- Pressmeddelanden ska publiceras på nynashamn.se

Meddelarfrihet och meddelarskydd

Meddelarfriheten innebär att alla anställda i Nynäshamns kommun har rätt att uttala sig.

Meddelarskyddet innebär att en myndighet, exempelvis en kommun, inte får efterforska vem som har lämnat information till massmedierna.

Bestämmelser och lagar som handlar om öppenhet och insyn i offentlig verksamhet

Offentlighetsprincipen, Tryckfrihetsförordningen, Yttrandefrihetsgrundlagen, Förvaltningslagen, Personuppgiftslagen (PUL).

> Information om ovanstående lagar och bestämmelser finns på intranätet Insidan under Regler & riktlinjer.

Kompletterande dokument:

- Kommunikationspolicy för Nynäshamns kommun
- Krishanteringsplan för Nynäshamns kommun
- Nynäshamns kommun Grafisk manual
- Riktlinjer för sociala medier i Nynäshamns kommun

Uppföljning och revidering

”Riktlinjer för kommunikation i Nynäshamns kommun” ska ses över och revideras regelbundet. Kommunstyrelseförvaltningens informationsavdelning har ansvaret.