

# VÄSTERVIKS KOMMUN

## FÖRFATTNINGSSAMLING

### Kommunikationspolicy med riktlinjer för Västerviks kommun och de helägda bolagen.

#### Policy, antagen av kommunfullmäktige 2009-05-28 § 63

All kommunikation, externt och internt, kännetecknas av att den är:  
**öppen, relevant, snabb, saklig och planerad.** Med det menas:

##### Öppen

- Det är lätt att få den information man efterfrågar, behöver eller har rätt att få vare sig den är muntlig, skriftlig eller elektronisk.
- Alla kontakter präglas av initiativ, öppenhet och goda relationer
- Massmediernas företrädare uppfattar oss som tillgängliga, serviceinriktade och professionella.
- Vi ser på massmedia som en möjlighet och en tillgång för att nå ut med våra beslut och budskap.

##### Relevant

- Informationen utgår till sin form från mottagaren/målgruppen och anpassas därefter.
- Informationen är lätt att förstå och utformad på ett begripligt sätt.

##### Snabb

- Information ges så tidigt som möjligt med principen internt före externt.
- Effektiva och med moderna stödfunktioner används för att underlätta kommunikationsarbetet

##### Saklig

- Informationen är saklig och korrekt för att undvika spekulering och vilseledning.
- Medierna förses med korrekta faktauppgifter. Vid behov begär vi genmäle, dvs. gör anspråk på att få en rättelse publicerad.
- Vi agerar efter den principen att den som är ansvarig/sakkunnig för det aktuella området är den som i första hand har kontakten med medierna.
- Vi skiljer på fakta och åsikter, liksom det är viktigt att skilja på Västerviks kommuns uppfattning och varje anställds personliga åsikter.

##### Planerad

- Vi arbetar strategiskt och kontinuerligt med information till media via de kanaler som finns och är effektivast för att nå ut med information och budskap externt.
- Medarbetarna är välinformerade och kan ta ansvar.
- Vi tar själva initiativ att kommunicera för att stärka sakens saklighet och våra budskap men också för att undvika ryktesspridning.

# **Riktlinjer för information och kommunikation för Västerviks kommun antagna av kommunstyrelsen 2009-05-23 § 141 och reviderade 2011-05-30 § 190.**

## **1 Inledning**

Övergripande för Västerviks kommuns interna och externa kommunikation gäller kommunens strategiska plan, övergripande mål samt gällande kommunikationspolicy.

Kommunikationsverksamheten i Västerviks kommun ska bidra till att kommunen uppnår sina verksamhetsmål. Effektiv kommunikation är ett av flera styrmedel för att uppnå kommunens mål. Det är därför viktigt att kommunikationspolicyn är känd i hela organisationen. Alla i organisationen har skyldighet att arbeta för målen och riktlinjerna för information och kommunikation.

I en demokratiskt styrd organisation är det den politiska ledningens uppdrag att fatta beslut om verksamhetens inriktning, budget och mål. För genomförandet av dessa beslut finns en tjänstemannaorganisation. Inför och efter att beslut fattats finns behov av dialog mellan den politiska ledningen och tjänstemannaorganisationen. Det är viktigt att denna interna dialog präglas av öppenhet och förtroende, så att Västerviks kommun som organisation ska kunna vara tydlig i sin kommunikation med interna och externa målgrupper.

I all kommunikationsplanering är det viktigt att målgruppsanpassa informationen och att vara tydlig med vem som är avsändare. En traditionell fördelning av ansvar är att de politiska företrädarna främst kommunicerar med medborgarna och har därmed ofta det externa kommunikationsansvaret, samt att tjänstemännen i sina chefsroller kommunicerar internt med verksamheten. Dessa gränsdragningar är ibland svåra att tydligt definiera och vikten av dialog och koordination blir allt större. Därför ska tjänstemannaledningen göra en avstämning gentemot majoriteten före betydelsefulla externa kommunikationsinsatser. För den interna kommunikationen är det värdefullt att majoriteten gör på motsvarande sätt.

Följande utgångspunkter gäller för tjänstemännen/medarbetarna:

- att skapa förståelse för den politiska processen och förmedla att Västerviks kommun är en demokratiskt styrd organisation
- att inte förmedla eller värdera budskap från politiska partier – de kommunicerar själva sina budskap och sin politiska vilja. I uppdraget ingår inte heller att på arbetstid organisera ett planerat kommunikationsarbete av opinionsbildande karaktär
- att sakligt kommunicera utrednings- och planeringsarbete med berörda målgrupper såväl inför beslut som efter att beslut är fattade. I uppdraget ingår också att ansvara för att praktiska konsekvenser vid beslutens genomförande kommuniceras

## 2 Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Nämnderna och Kommunstyrelsen (KS) ansvarar för kommunikation och marknadsföring av kommunen i dess helhet.

För kommunens organisationsmodell innebär det att

- Varje nämnd och styrelse med tillhörande förvaltning eller kontor ansvarar för information och kommunikation till medarbetare, brukare och medborgare om den egna verksamheten.
- Varje medarbetare har informationsansvar till sin närmaste chef och skyldighet att själv söka och ge information.
- Varje chef har ansvar för att riktlinjerna för kommunikation efterlevs inom sin verksamhet. Kommunikationsstrategen är ytterst ansvarig för innehållet och den övergripande efterlevnaden.

## 3 Intern kommunikation

Det ska finnas interna kommunikationskanaler som når alla medarbetare och förtroendevalda i Västerviks kommun. Kommunens intranät är en viktig kanal för intern kommunikation.

Se även riktlinjer för personaltidningen Koggen och Intranät First Class.

Nyanställda ska få en bra introduktion så att de snabbt får en inblick i kommunens mål, organisation och verksamheter.

Alla medarbetare har behov av fakta på tre nivåer:

- Basnivå, fakta om Västerviks kommun i sin helhet
- Påbyggnadsnivå, fakta om den egna förvaltningen och enheten
- Funktionsnivå, fakta om det egna arbetet och den egna arbetsgruppen.

Målen för den interna kommunikationen är

- att tillgodose varje medarbetares behov av information om kommunens verksamhet, organisation och mål.
- att ge varje medarbetare större kunskaper som därmed ger underlag för bättre beslut.
- att underlätta tvärkommunikation mellan medarbetarna.
- att göra medarbetarna delaktiga, motiverade och ansvarstagande.

Målgrupper

- Samtliga medarbetare.
- Fackliga organisationer.
- Förtroendevalda

## Kanaler för intern kommunikation

Muntliga: Styrelsemöten, chefsmöten, förvaltnings- och enhetsmöten, arbetsplatsmöten, referens-, projekt- och arbetsgruppsmöten, telefonkontakter, nätverk, kaffepauser.

Skriftliga och elektroniska: Minnesanteckningar och mötesprotokoll, Intranät, First Class, Koggen, webbsidor, e-post, internpost, anslagstavlor.

## Riktlinjer för intranätet First Class (FC) och e-post

Kommunens intranät är tillgängligt för alla medarbetare som har tillgång till dator i tjänsten, förtroendevalda och elever. Intranätet i First Class har en viktig funktion i den interna kommunikationen. Den är både ett kommunikationsverktyg och ett arbetsredskap.

FC innehåller information av nyhetskaraktär, styrkommunikation som policies, regler och riktlinjer. Här finns möjligheter att sprida information till en riktad målgrupp eller att publicera i särskild s.k. konferens där meddelandet får hämtas av den enskilde.

Kommunens e-postadresser är personliga men inte privata. Var och en är skyldiga att varje arbetsdag öppna sin brevlåda för e-post, samt hålla e-posten tillgänglig för myndigheten. Man ska också svara på, alternativt bekräfta att man mottagit, mailet till avsändaren inom två dagar. I de fall ett svar inte går att ge inom två dagar ska man meddela avsändaren när svaret kommer att skickas.

Varje förvaltning bör upprätta rutiner för e-posthantering och öppning av e-post vid frånvaro. Inkommande post ska behandlas som annan inkommen handling i fråga om öppning, registrering och handläggning.

Ett e-postmeddelande som är adresserat till en befattningshavare, dvs. tjänsteman/medarbetare och politiker, vid Västerviks kommun är allmän handling om det gäller frågor som faller inom kommunens verksamhetsområde. Om ett sådant meddelande är avsett för en mottagare i någon annan ställning eller egenskap är det däremot ingen allmän handling.

Ett e-postmeddelande ska ha en tydlig ämnesrubrik som anger vad meddelandet handlar om. Det ska vara ställt till den eller dem som det verkligen berör. Kännedomskopior ska bara användas när ett verkligt behov finns.

För att underlätta sökning och sortering av e-post är det viktigt att varje e-postmeddelande endast innehåller ett meddelande/ämne i taget. När flera ämnen behandlas i samma e-post ska det framgå av ämnesrubriken.

## Riktlinjer för personaltidningen Koggen

Personaltidningen Koggen kommer ut fyra gånger per år. Den ska ge medarbetarna insikter och information om verksamheterna inom kommunen samt vara en kanal för ledningen att få ut övergripande information om beslut, budskap och aktiviteter.

## 4 Extern kommunikation

Den övergripande externa kommunikationen syftar till att öka kännedomen om Västerviks kommun hos kommuninvånarna/allmänheten samt att fördjupa och förstärka kontakterna med kommuninvånare, brukare/användare och övriga målgrupper. På så sätt blir kommuninvånarna marknadsförare av Västerviks kommun.

Målen för den externa kommunikationen är

- att förse målgrupperna med kunskap om Västerviks kommun och Västerviks kommuns verksamhet för att skapa intresse och förtroende för Västerviks kommun.
- att förse målgrupperna med kunskap om Västerviks kommuns service och tjänster för att kunna använda sig av desamma.

### Målgrupper

Kommuninvånare

Allmänheten

Brukare/användare av Västerviks kommuns tjänster

Brukare/användare av Västerviks kommuns internettjänster

Politiker på riks, regional och lokal nivå

Anställda, opinionsbildare och beslutsfattare i organisationer och myndigheter

Massmedierna

Näringslivet

Besöksnäringen

Skolor och universitet

Leverantörer

### Marknads-/kommunikationsplan

För att samordna Västerviks kommuns kommunikation utarbetas en operativ marknads-/kommunikationsplan för varje kalenderår. Planen innehåller följande:

- vilka åtgärder som ska vidtas, både löpande och i speciella projekt
- vem som är ansvarig för varje åtgärd
- när åtgärderna ska genomföras
- budget för beslutade åtgärder
- fördelning av interna och externa resurser för beslutade åtgärder.

Kommunikationsstrateg/kommunikationsstrateg är ansvarig för den övergripande marknads- och kommunikationsplanen. Planen fastställs av kommunstyrelsen.

### Kanaler för extern kommunikation

Skriftliga, Trycksaker, pressmeddelanden, medborgartidningen Utkik, hemsida ([www.vastervik.se](http://www.vastervik.se)), webbplatser, nyhetsbrev, e-post, mässor och utställningar.

Muntliga: Möten och utbildningar, konferenser, seminarier och studiebesök.

## Riktlinjer för medborgartidningen Utkik

Utkik är en medborgartidning som riktar sig till kommuninvånarna men även till presumtiva inflyttare. Syftet med tidningen är att skapa kännedom om och att marknadsföra Västerviks kommun. Den utkommer normalt med fyra nummer per år. Tätare utgivning kan ske vid behov. Utkik distribueras bl.a. till samtliga hushåll i kommunen och finns även tillgängligt på [www.vastervik.se](http://www.vastervik.se)

Arbetet med Utkik följer spelregler för press, radio och TV. Redaktion och utgivare utses av kommunstyrelsen.

## Riktlinjer för Telefoni

Se särskilt dokument "Riktlinjer för telefoni inom Västerviks kommun".

## Riktlinjer för webbplatser på Internet

Västerviks kommuns webbplatser på Internet är verktyg för att ge människor inom och utom Västerviks kommun kunskaper om kommunens verksamhet och mål. De marknadsför kommunens tjänster och är ingångar till flera webbstödda tjänster.

Webbplatserna ska inbjuda till kommunikation med Västerviks kommun.

## Målgrupper för webbplatser

Målgrupperna för Västerviks kommuns webbplatser är desamma som för intern och extern kommunikation.

## Lagar och etiska regler för webbplatser

Innehållet på Västerviks kommuns webbplatser ska följa de regler som befintlig lagstiftning ger. Om oklarheter uppstår i tolkningen av lagtext konsulteras någon med juridisk kompetens inom kommunen.

Innehållet får inte skada Västerviks kommuns anseende. Det ska uppfylla krav på god etik. Texter och bilder som kan uppfattas som stötande får inte förekomma på Västerviks kommuns sidor. Ej heller får länkar till externa sidor av denna karaktär finnas.

Västerviks kommuns sidor får inte innehålla texter eller bilder som hämtats från andra webbplatser på Internet utan att upphovsmannen eller rättighetsinnehavaren tillfrågats. Vid länkning till externa webbsidor ska det klart och tydligt framgå att man förflyttas till någon annans webbplats.

Västerviks kommun ansvarar inte för innehållet i material som lagts ut av någon annan och som Västerviks kommun länkat till.

Innehållet på Västerviks kommuns sidor ska vara sanningsenligt och objektivt. Västerviks kommun får inte publicera uppgifter om anställd som denne inte godkänner.

Om någon sida på Västerviks kommuns webbplatser innehåller material eller länkar som strider mot denna policy ska sidan omarbetas eller tas bort.

Innehållet på Västerviks kommuns sidor ska i princip vara fritt att använda under förutsättning att:

- upphovsmannen givit sitt godkännande
- källan anges klart och tydligt
- innehållet inte förvanskas på någon punkt.

## Organisation, arbets- och ansvarsfördelning för webbplatser

### *Organisation*

Till stöd för Västerviks kommuns webbmaster finns en redaktion som sammankallas regelbundet. Varje förvaltning har minst en webbansvarig. Webbansvarig utses av avdelnings- respektive enhetschefen.

Förutom webbansvarig kan det på vissa enheter finnas särskilda sidredaktörer.

Om det skapas en ny webbplats inom Västerviks kommun ska en webbansvarig utses.

### *Arbets- och ansvarsfördelning*

Webbmaster och redaktionen ansvarar för innehåll på och uppdatering av de centrala sidorna och för att sidor som skapas av enheterna inplaceras på lämplig plats i den centrala strukturen.

Webbmaster ansvarar för utveckling och förvaltning av "Grafiskt program för Västerviks kommun på webben".

Webbmaster ansvarar för att de webbansvariga får regelbunden kompetensutveckling och kommunikation om gemensamma frågor genom regelbundna möten.

Avdelningarnas och enheternas webbansvariga och sidredaktörer ansvarar för innehåll på och uppdatering av sina sidor.

Förvaltnings- och enhetschefen har det övergripande ansvaret för sidornas innehåll och för att innehållet motsvarar de övergripande målen. Kommundirektören har det yttersta ansvaret för innehållet på Västerviks kommuns webbplatser.

### *Webbansvariga*

Varje avdelning och enhet har minst en webbansvarig. Webbansvarig skriver, redigerar och underhåller sina sidor.

Förvaltningschefen respektive enhetschefen kommer överens med webbansvarig om hur mycket arbetstid webbansvarig bör avsätta för arbete med avdelningens respektive enhetens sidor.

Webbansvarig ska känna till denna policy och "Grafiskt program för Västerviks kommun på webben" samt följa de regler för kommunikation via e-post som finns i de webbansvarigas intranät.

Om webbansvarig gör förändringar som påverkar de centrala sidorna eller andra sidor, är det viktigt att berörd part meddelas, såsom webbmaster, redaktion, webbansvarig eller sidredaktör.

Webbansvarig bör delta i de webbmöten som webbmaster anordnar och beredas möjlighet till relevant kompetensutveckling.

Ny webbansvarig har rätt till introduktion i arbetet av webbmaster, som även ska se till att relevant utbildning ordnas.

## Struktur och form för webbplatser

Utgångspunkten för strukturen och formen är de övergripande målen.

Från de centrala nivåerna ska användaren på ett logiskt sätt kunna hitta till det övriga innehållet. Från startsidan ska man direkt kunna komma till den engelska webbplatsen.

De enskilda sidorna ska utformas i enlighet med de riktlinjer som formuleras i "Grafiskt program för Västerviks kommun på webben".

#### Anpassning av webbplatser för personer med funktionsnedsättning

Västerviks kommun har som målsättning att alla grupper i möjligaste mån ska kunna ta del av innehållet. Utformningen av sidorna i detta hänseende ska följa de direktiv som finns i "Grafiskt program för Västerviks kommun på webben".

#### Allmän användarvänlighet

Västerviks kommuns sidor ska i möjligaste mån vara tillgängliga oberoende av användarens operativsystem, webbläsare och skärmstorlek. Som komplement till strukturen ska det finnas ett alfabetiskt index över sidorna och möjlighet till fulltextsökning.

#### Språk på webbplatser

Innehållet på Västerviks kommuns webbplatser ska formuleras på god och begriplig svenska.

Webbansvarig och sidredaktör följer de rekommendationer som finns i Svenska Akademiens ordlista, Svenska Akademiens grammatik samt de specialdokument som finns i de webbansvarigas Intranät.

Innehåll på hemsidan bör översättas till engelska i den takt som kommunens ekonomi tillåter det. Översättningen bör göras, eller granskas, av auktoriserad översättare. Facktermer ska kontrolleras av webbansvarig, sidredaktör eller textförfattare.

Alla beställningar av översättningar bör gå genom sakområde Information.

#### Uppföljning, utvärdering

Besöken på Västerviks kommuns webbplatser analyseras regelbundet och resultatet ska göras tillgängligt för personalen. I samband med stora förändringar och uppdateringar ska webbplatsen utvärderas kvantitativt och kvalitativt. Ansvariga är sakområde Information.

## **5 Massmedia**

Västerviks kommuns kontakter med massmedierna ska präglas av initiativ, öppenhet och goda relationer.

Massmediernas företrädare ska uppfatta oss som tillgängliga, trovärdiga, serviceinriktade och professionella. Vi ska se på medierna som en samarbetspartner. Genom att kontinuerligt informera medierna om Västerviks kommuns politiska beslut och ställningstagande inom verksamheterna/förvaltningarna, informera om olika projekt som kommunen driver eller arrangemang som sker i Västerviks kommuns regi skapar vi förutsättningar för att medierna ska kunna beskriva vilken funktion Västerviks kommun har i samhället. Samarbetet med medierna bygger på att vi har respekt för journalisters yrkesroll som allmänhetens granskare av t.ex. kommuner och myndigheter.

Västerviks kommun får inte alltid god publicitet. Ibland kan kritiken vara berättigad, ibland kan fakta vara vinklade eller felaktiga. Vi ska alltid förse medierna med korrekta faktauppgifter. Vid behov kan vi begära genmäle, dvs. göra anspråk på att få rättelsen publicerad.

Det är viktigt att skilja på fakta och åsikter, liksom det är viktigt att skilja på Västerviks kommuns åsikter och var och ens personliga uppfattning.

### Vem uttalar sig?

Tryckfrihetsförordningen ger alla rätt att uttala sig och det råder meddelarfrihet för kommunens anställda. Det är en viktig demokratisk rättighet som representerar ett öppet samhälle. Det ska även inlemmas i begreppet öppenhet i vår kommunikationspolicy.

Ansvariga chefer har det grundläggande kommunikationsansvaret gentemot medierna när det gäller frågor inom den egna förvaltningen eller sakområdet. Vi bör dock agera enligt principen att den person i Västerviks kommun som är ansvarig för det aktuella området är den som i första hand har kontakten med medierna. Om det råder osäkerhet finns kommundirektören eller kommunikationsstrategen för rådgivning.

Frågor som är koncernövergripande ska alltid hänföras till kommundirektören i första hand och i andra hand till någon av ledamöterna i koncernledningsgruppen.

Pressmeddelanden produceras och distribueras av sakområde Information efter samråd med berörd sakägare. Varje anställd vid Västerviks kommun kan ta initiativ till pressmeddelande genom att ta kontakt med informationsenheten.

Presskonferenser och pressvisningar arrangeras vid stora och viktiga händelser samt vid Kommunstyrelsens, nämndernas och kommunfullmäktiges möten eller på uppdrag och då i samråd med kommunikationsstrateg eller pressansvarig och sakansvarig. I de fall presskonferenser anordnas vid KSAU:s möten är det särskilt viktigt att påpeka, att ärenden fortfarande är under politisk behandling och ej formellt beslutade.

## **6 Sociala medier**

Västerviks kommun är aktiv inom de sociala medierna (Facebook, Twitter, YouTube, m.fl.). Publicister för dessa är de anställda på kommunens informationsenhet/informationsnätverk samt på Turistbyrån.

För att anställda inom Västerviks kommun ska kunna använda sociala medier i tjänsten ska det finnas ett uppdrag från den ansvarige chefen i samråd med kommunikationsstrategen. Det innebär att man använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefriheten och meddelarfriheten gäller även här.

Om politiker i kommunen vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats kan det finnas möjlighet till det. Beslutet om detta ligger hos den som ansvarar för kommunens webbplats. Det ska då

klart framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns.

Brottsligt material, som till exempel hot eller hets mot folkgrupp m.m., ska skyndsamt tas bort om det hamnar på kommunens hemsida eller i sociala medier.

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras i sociala medier.

Om vi inom Västerviks kommun väljer att besvara en fråga på en privatpersons blogg måste vi följa samma regler som om vi hade besvarat frågan i telefon, i vanligt brev, e-post eller vid ett möte.

Inlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor kommunen är aktiv på inom sociala medier, gallras (tas bort) fortlöpande vid inaktualitet. Samma sak gäller för den information som kommunen själv skapat i ett socialt medium. För att dokumentera själva mediet ska informationsenheten en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor vi är aktiva på. (Se vidare kommunstyrelsens gallringsbeslut om sociala medier 2011-05-30 § 191.)

## **7 Grafisk profil**

Västerviks kommuns grafiska profilprogram ska användas vid alla produktion av information. Det styr all produktion av trycksaker, annonser och presentationsmaterial som brevpapper, kuvert, powerpointpresentationer, visitkort, skyltar m.m. Syftet med profilprogrammet är att ge ramar för hur vi presenterar oss externt.

Västerviks kommuns logotyp ska alltid finnas med i den externa informationen.

Programmet finns presenterat i ett separat dokument på intranät FC.

## **8 Sponsring**

Sponsring innebär att t ex ett företag eller en person åtar sig att bekosta eller på annat sätt ansvara för viss verksamhet och som utbyte få möjligheter att göra reklam eller PR i någon form.

Kommunen ska i princip inte ingå sponsoravtal eller stödannonsera där kommunen agerar som sponsor. För kommunal sponsring krävs särskilt avtal som ska beslutas på politisk nivå i respektive nämnd.

Annonsering av kommunalt organiserade evenemang och andra kommunalt stödda evenemang eller informationsinsatser är inte att betrakta som stödannonsering eller sponsring.

## **9 Ansvar och revidering av riktlinjerna**

Ansvarig för att riktlinjerna tillämpas är respektive förvaltningschef. Ytterst ansvarig för kommunikationspolicyn och riktlinjerna är kommunikationsstrategen som avgör eventuella åtgärder.

Riktlinjerna utvärderas och revideras första året i varje mandatperiod.