



**MARIESTAD**

# Riktlinjer

## Information och kommunikation

Mariestad

**Antaget av  
Kommunfullmäktige**  
Mariestad 2005-04-25



## Riktlinjer för information och kommunikation

### Kommunfullmäktiges beslut § 46/05

#### Varför en informations- och kommunikationspolicy?

Kommunens övergripande mål med att informera och kommunicera är att öka medborgarnas och medarbetarnas kunskap om kommunens verksamheter, men också att öka delaktigheten och känslan av ansvar för kommunens utveckling, tillväxt och demokrati.

Med ett aktivt och väl fungerande informations- och kommunikationsarbete kan kommunen uppnå dessa mål. Information och kommunikation är alltså strategiska hjälpmedel för att nå uppsatt mål. Därmed är också en aktuell och realistisk informations- och kommunikationspolicy en viktig länk i arbetet med att nå målen.

Med information avses upplysning eller underrättelse och med kommunikation avses dialog. Med policy avses grundprinciper för handlande i olika avseenden. En informations- och kommunikationspolicy handlar således om grunderna för när, var och hur upplysningar, budskap och dialoger ska utformas, genomföras och hanteras.

#### Information är inte det samma som kommunikation

En viktig aspekt när det gäller information kontra kommunikation är att informationen ofta är enkelriktad medan kommunikationen är dubbelriktad; den förutsätter lyhördhet och utrymme för dialog.

Organisationen Mariestads kommun ska vara kommunikativ. Det betyder att kommunikationen används både som en motor och som ett naturligt stöd för verksamheten. Kommunikation ska präglå vårt förhållningssätt gentemot omvärlden för att på så sätt fånga upp idéer och synpunkter och främja kommunens utveckling. Det är inte minst viktigt för att förhindra stagnation.

## Tre lagar för kommunikation

Mariestads kommun ska ta hänsyn till följande tre viktiga lagar när det gäller kommunikation; offentlighetsprincipen, meddelarskyddet och serviceskyldigheten inom förvaltningslagen.

### *Offentlighetsprincipen*

Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av myndigheten är allmänna och offentliga med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen.

### *Meddelarskydd*

Meddelarskydd- och ansvar innebär att en myndighet inte får undersöka vem som har lämnat ut information till pressen eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter.

### *Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen*

Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen pekar på vårt ansvar att se till att handläggning sker snabbt och enkelt och att kommunen lämnar upplysning och vägledning om alla verksamheter. Vi är skyldiga att ge allmänheten god kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut.

## Ansvar för information och kommunikation inom Mariestads kommun

I Mariestads kommun har vi en positiv och öppen grundinställning till att informera och kommunicera, både internt och externt.

Informationsaspekten ska alltid vägas in när Mariestads kommun fattar beslut.

### *Kommunstyrelsen*

Kommunstyrelsen har ansvaret för att leda och samordna informationsfrågorna i Mariestads kommun.

### *Kommuninformatören*

Kommuninformatören har ansvar för kommungemensam extern och intern information och kommunikation samt policy- och profilfrågor.

### *Varje nämnd*

Varje nämnd är ytterst ansvarig för den interna och externa informationen och kommunikationen inom respektive nämnds verksamhet.

### *Varje chef*

Varje chef har informations- och kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde, både gentemot sina medarbetare och gentemot omgivningen. Det innebär både ett spridnings- och uppföljningsansvar.

### *Varje medarbetare*

Varje medarbetare i Mariestads kommun ska känna till denna policy och att hon eller han har informations- och kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare samt kommuninvånare. Varje medarbetare ska känna till kommunens informationskanaler och hur de används. Var och en ansvarar för att hon eller han, med hjälp av dessa kanaler, håller sig informerad i frågor av betydelse för den egna uppgiften i organisationen.

Mariestads kommuns information ska vara:

- Saklig och relevant
- Snabb och offensiv
- Planerad och genomtänkt
- Tillgänglig

Det innebär bland annat att informationen ska präglas av objektivitet, aktiv öppenhet och att den ska finnas snabbt och lätt tillgänglig med ett tydligt språk, anpassad för en bred målgrupp. Kommunen ska sträva efter att i största möjliga mån skriva på lättläst svenska.

Mariestads kommuns information och kommunikation har två inriktningar; extern och intern

### *Extern information och kommunikation*

Syfte:

- Skapa förutsättningar för utveckling och god service
- Stärka och levandegöra demokratin

Mål:

- Stärka omgivningens kunskap av Mariestads kommun
- Lyfta fram Mariestads kommun som en bra arbetsgivare
- Ge invånarna den information om kommunens verksamhet som de behöver
- Skapa aktiv dialog och kreativt kunskapsutbyte

Målgrupp:

- Samtliga invånare i Mariestads kommun
- Näringslivet
- Externa samarbetspartners (exempelvis högskolor och myndigheter)
- Press, radio och TV, både lokalt och nationellt
- Turister, besökare; potentiella mariestadsbor

*Intern information och kommunikation*

Syfte:

- Främja effektiviteten i kommunens verksamheter
- Skapa bra förutsättningar för beslut, bidra till att fattade beslut verkställs och uppnår önskad effekt
- Uppnå en bra anda och gemenskap
- Ge förbättrade förutsättningar för extern information

Mål:

- Alla medarbetare i Mariestads kommun har god kunskap om kommunens verksamheter och målen för dessa
- Alla medarbetare upplever att de får den information de behöver för att kunna fullgöra sina uppdrag
- Reskap/kanaler finns tillgängliga och används för en fortlöpande dialog mellan medarbetarna

Målgrupp:

- Samtliga medarbetare i Mariestads kommun
- Förtroendevalda

Till större projekt som genomförs inom kommunen är det fördelaktigt om det upprättas en projektspecifik informations- och kommunikationsplan.

### Informationskanaler

Mariestads kommun ska sträva efter att ha bredd i valet av informationskanaler. Det är samtidigt viktigt att de informationskanaler som kommunen har är väl kända och etablerade, detta är inte minst viktigt internt. Informationskanalerna ska även användas för att samla in och återföra information för att på så vis öka kvalitén i beslutsfattandet.

*Några av kommunens viktigaste externa informationskanaler är:*

- Annonsering
- Hemsida
- Massmedia
- Broschyrer
- Utställningar
- E-post
- Reception/växelinformation
- Telefon
- Närradiosändningar
- Öppna nämndsammanträden

*Några av kommunens viktigaste interna informationskanaler är:*

- Personaltidning
- Intranät
- E-post
- Möten
- Hemsida
- Telefon

Mariestads kommun ska kontinuerligt anpassa sitt val av informationskanaler utifrån de möjligheter som informationsteknikens utveckling ger.

## Massmedia

Medierna fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. I vårt land finns en grundlagsskyddad frihet att framföra åsikter samt en grundlagsskyddad rätt att anonymt lämna uppgifter till media, så kallad meddelarfrihet. Detta är viktiga hörnstenar i ett demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss bör vi, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på privata åsikter och information vi för fram för Mariestads kommuns räkning.

### *Syfte och mål*

Goda mediekontakter ska bidra till att öka kunskapen om Mariestads kommun och dess verksamhet. Den publicitet vi får är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden.

### *Riktlinjer och ansvar*

Chefer ansvarar för kontakten med journalister i frågor som rör den egna verksamheten, det vill säga de uttalar sig på förvaltningens vägnar.

Alla medarbetare ska uppfattas som goda servicegivare till media. Det är dock viktigt att varje medarbetare förvissar sig om att hon eller han har mandat/kunskap att uttala sig i vissa kunskapsspecifika frågor.

Kommuninformatören stöttar och ger råd internt i frågor som rör massmedia, pressmeddelanden och presskonferenser.

Det är mycket viktigt att både medarbetare och förtroendevalda tänker på att först informera internt i organisationen innan information av vikt sprids externt/till media.

### *Hjälpmedel*

- Mariestads grafiska profil. Profilens syfte är att ge ramar för hur vi ska presentera oss internt och externt.
- Manualer för informationskanalerna.
- Informationsplan vid extraordinär händelse.
- Telepolicy.

### *Utvärdering*

Informationsarbetet ska utvärderas kontinuerligt på nämnds nivå.

## Övrigt

- Mariestads kommun ska ha en informationsgrupp där förvaltningarna är representerade. Sammankallande i gruppen är kommunens informatör.
- Mariestads kommun ska ha en webbgrupp där förvaltningarna är representerade. Gruppen arbetar aktivt med kommunens hemsida. Sammankallande i gruppen är kommunens informatör.
- Saknas manual för någon informationskanal, ska sådan, om behov finns, produceras. Ansvarig för detta är informationsgruppen.
- Denna informations- och kommunikationspolicy ska revideras efter behov.