



Förvaltning:
Kommunledningsförvaltningen

Dokumenttyp:
Riktlinjer

Beslutat av:
Kommunstyrelsen

Ansvarig:
Information och marknad

Dokument-ID:
0430

Publiceringsdatum:
2016-04-22

Version:
1

Diarienummer:
15/16

Revideras:
2020-04-21

Information och kommunikation

Syfte

Syftet med riktlinjerna är att skapa förutsättningar för den ömsesidiga kontakten mellan de kommunala verksamheterna och invånarna och mellan väljare och valda.

Genom aktiv och planerad kommunikation förmedlar vi en entydig bild av Tranås kommun, vilket i sin tur bidrar till att stärka kommunens varumärke.

Ansvar och befogenheter

- Tranås kommun är enligt lag, (Offentlighetsprincipen, Förvaltningslagen, Personuppgiftslagen, Sekretesslagen, Meddelandefriheten), skyldig att tillhandahålla information.
- Kommunstyrelsen har det övergripande kommunikationsansvaret.
- Kommunchefen är ansvarig utgivare för kommunens publikationer.
- För information om verksamhet som bedrivs inom förvaltning/nämnd ansvarar förvaltningschefen.
- Varje nämnd, bolag och förvaltningsledning har ett ansvar för sin organisations informations- och kommunikationsbehov.
- Chef har informationsansvar för sin verksamhet. Det är också chefens ansvar att resurser för information avsätts.
- Varje medarbetare har ett ansvar för att själv söka upp och ta dela den information som är en förutsättning för arbetets utförande.
- Tranås kommuns informationsavdelning, Information & Marknad (Tranås United), har det övergripande ansvaret för att den grafiska profilen följs och ska tillse att riktlinjer och rutiner i alla dess delar efterlevs.

Utförande

Intern kommunikation

Förutsättningarna för god kommunikation sätts internt. En välinformerad medarbetare har lättare att känna delaktighet, motivation och ansvar än en som är mindre informerad. En förutsättning att uppnå hög kvalitet i kommunens kommunikation med kunderna är därför att:

- Kommunens medarbetare ska ha tillgång till aktuell information om den egna verksamheten.
- Kommunens medarbetare ska känna till kommunens regler och rutiner när det gäller information och kommunikation.
- Chefer har ett särskilt stort ansvar att förse medarbetare med relevant information så att goda förutsättningar för kommunikation skapas.

Avsändare och mottagare



Dokumenttitel:
Information och kommunikation

Version:
1

Dokument-ID:
0430

- Oavsett kanal ska Tranås kommuns grafiska profil följas.
- All information som kommuniceras internt och externt för Tranås kommun ska ha en tydlig avsändare. Det ska tydligt framgå att Tranås kommun och eventuell förvaltning/avdelning är avsändaren för den information som Tranås kommun står bakom.
- Information ska målgruppsanpassas.
- Kommunikationsplaner bör tas fram i verksamheten vid större projekt. Att beakta informationsfrågorna från start vid ett projekt underlättar att nå uppsatta mål. En kommunikationsplan bör därför vara en naturlig del i verksamhetsplaneringen.

Informationskanaler

- Inom Tranås kommun ska det finnas snabba och regelbundna informationskanaler med såväl bred som djup information till både politiker och medarbetare om den kommunala verksamheten.
- Tranås kommuns hemsida ska vara kommunens främsta kanal för information till kommunens invånare och andra externa målgrupper.
- Närvaro på socialt media inom tjänsten får ske om förvaltningschef godkänner detta.

För att uppnå god kommunikation ska Tranås kommuns information vara:

Ärlig

Informationen ska vara tydlig och aldrig missvisande.

Öppen

Informationsarbetet ska genomsyras av öppenhet. Det ska finnas synnerliga skäl för att avstå från att ge information.

Snabb

Informationen ska vara så snabb att vi behåller initiativet att ge förhandsinformation om den egna verksamheten.

Proaktiv

Informationsaspekter ska vägas in i beslut som kan leda till att bilden av Tranås kommun påverkas. Arbetet ska kännetecknas av lyhördhet för signaler både från den egna organisationen och vår omvärld.

Allsidig

Alla intressenter och grupper i samhället ska i möjligaste mån ges möjlighet att göra sin röst hörd.

Målgruppsanpassad

Informationen ska vara gjord för den som ska ta del av den och i möjligaste mån anpassad till den situation mottagaren befinner sig i. Informationen ska även nå ut till alla inom målgrupperna.

Kreativ

Varje informationstillfälle är en möjlighet för Tranås kommun. Vi bör hela tiden prova kreativa, nya idéer för att ännu bättre nå ut med vårt budskap.