



Referens

Kicki Morsing

Mottagare

Kommunikationspolicy för Botkyrka kommuns förvaltningsorganisation

Botkyrka kommun är en offentlig och demokratiskt styrd organisation som ska ge service till kommunmedborgarna och skapa förutsättningar för en god samhällsutveckling. Vårt mål är att Botkyrka ska uppfattas som en av Sveriges bästa kommuner att bo, leva och verka i. För att nå dit måste vi bland annat ha tydliga principer för hur vi i förvaltningsorganisationen kommunicerar internt, med kommuninvånarna och omvärlden samt med massmedierna.

För kommunens kommunikation gäller fem grundläggande principer:

1. All kommunikation ska stötta Botkyrka kommuns vision och mål

Kommunikationen är ingen isolerad del av kommunens verksamhet. Kommunikation är ett av flera verktyg för att styra verksamheten mot de mål som kommunfullmäktige anger. Kommunikation är därför en självklar del i alla verksamheters planer och strategier. Kommunikation ska kontinuerligt utvärderas mot verksamhetens mål.

Genom att använda kommunikation på ett aktivt och planerat sätt skapar vi också en entydig bild av Botkyrka kommun, som stödjer och stärker vår profil.

2. Kommunikation är en demokratisk rättighet

Vår grundinställning är att medborgarna har rätt till information, och att det är vår uppgift att ge dem den informationen. Vår kommunikation ska stärka medborgarnas demokratiska rättigheter, och uppmuntra dem att ta del av beslut, verksamheter och planer. Vi ska bemöta medborgarna serviceinriktat, professionellt och effektivt, och vi ska använda medborgarnas idéer, kritik och frågor på ett konstruktivt sätt.

Även internt ska kommunikationen vara ett sätt att stärka demokratin. Att vara anställd i Botkyrka ska förknippas med öppenhet och delaktighet.

3. Intern kommunikation ska alltid komma före extern

För att vi ska kunna agera på ett enhetligt och trovärdigt sätt samt ge bra service, måste alla anställda känna till beslut, mål och planer som berör deras verksamhet. Därför bör kommunens medarbetare, så långt det är möjligt, få information innan den når massmedier, medborgare och andra grupper.

God intern kommunikation är en förutsättning för att skapa en arbetsmiljö som bygger på en öppen dialog, tydlig arbetsfördelning och delaktighet i arbetet. På så sätt blir vi alla motiverade och engagerade i Botkyrkas utveckling. Alla ska ha en förståelse för hur de själva och den egna enheten kan bidra till Botkyrkas övergripande mål.

4. Kommunikationen är ett gemensamt ansvar

Kommunikation är framför allt ett ansvar för ledningen. Kommundirektören och förvaltningscheferna har det yttersta ansvaret för att kommunikationen fungerar i organisationen. Men medarbetare på alla nivåer i verksamheten ansvarar för att ge och söka den information de behöver, för att kunna arbeta på bästa sätt. Dialogen mellan ledningen och medarbetarna är viktig, liksom dialogen mellan olika verksamheter oberoende av förvaltningsgränser.

5. Informationen ska anpassas utifrån behoven

Alla berörs inte alltid av all information. Därför måste informationen vara målgruppsanpassad, fylla sitt syfte och framföras på ett språk som mottagaren både kan förstå och känna sig berörd av. Vi ska också ta hänsyn till att olika funktionshinder ställer särskilda krav på kommunens information.

Vi ska välja på vilket sätt vi vill kommunicera utifrån syftet med kommunikationen. Personliga möten är bäst för att diskutera, förankra, förklara och lösa problem. Elektronisk kommunikation ger en snabb och samtidig spridning av information. Skriftliga medier lämpar sig för längre, mer komplexa texter.

Det svenska språket är vårt gemensamma språk i Botkyrka. När vi informerar alla medborgare genom våra vanliga kanaler, gör vi det på svenska. Samtidigt får inte språkbegränsningar hindra medborgarna från delaktighet eller utsätta dem för risker. Vi ska alltid överväga om informationen ska översättas till andra språk för att nå den målgrupp som är aktuell.

Fyra kvalitetskrav på vår kommunikation

För att leva upp till de övergripande principerna för kommunikation i kommunen, måste vår kommunikation vara öppen, tydlig, tillförlitlig och planerad.

Öppen

- *Tillgänglig*. Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss som arbetar i Botkyrka kommun. Alla har rätt till insyn i verksamheten (utom det som är belagt med sekretess). Vi ska vara öppna för kritik och synpunkter.
- *Allsidig*. Vi ska alltid försöka belysa olika sätt att se på en fråga.
- *Tillåtande*. Det ska vara högt i tak på arbetsplatsen. Vi ska uppmuntra varandra att komma med idéer och initiativ, och vi ska ge varandra återkoppling.

Tydlig

- *Lätt att förstå.* Vi ska uttrycka oss begripligt och enkelt, och vi ska undvika fackuttryck.
- *Relevant.* Vi ska anpassa informationen till mottagarens behov, kunskaper och förutsättningar.
- *Tydlig avsändare.* Det ska alltid klart framgå vem som är avsändare av en viss information.

Tillförlitlig

- *Sann.* Man ska alltid kunna lita på information från Botkyrka kommun.
- *Ärlig.* Vi ska säga som det är och inte dölja fakta som kan upplevas som negativa.
- *Entydig.* Vi ska ge samstämmig information i sakfrågor, för att undvika missförstånd och dubbla budskap.

Planerad

- *Samordnad.* Intern och extern kommunikation ska samverka och stödja varandra. Det gäller såväl innehåll i budskapet som val av kanaler och aktiviteter.
- *Genomtänkt.* För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå vilket syfte kommunikationen har, vad som ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur.
- *Offensiv.* Vi ska vara steget före och själva ta initiativ till att kommunicera, i stället för att vänta på rykten och påtryckningar från allmänhet, massmedier eller medarbetare.

Massmedierelationer

Massmedierna har ett viktigt samhällsuppdrag att granska offentliga myndigheters verksamheter och de folkvaldas agerande. De har också en starkt opinionsbildande funktion. Den bild som radio, tv och tidningar ger av kommunens verksamhet har stor betydelse för hur Botkyrka uppfattas. Våra massmediekontakter ska syfta till att den bild som förmedlas är så korrekt och nyanserad som möjligt.

Botkyrka kommun ska ge massmedierna god service och full insyn. Vi ska vara tillgängliga och självfallet alltid raka och ärliga. Vi ska vara offensiva och ta initiativ till kontakter med massmedierna. Vid planerade mediekontakter är det viktigt att alltid förankra kommunikationen internt innan vi tar kontakt med massmedierna. När massmedierna har uppmärksammat en händelse, är det mycket viktigt att företrädaren för verksamheten följer upp frågan i den egna organisationen.

För att underlätta det övergripande kommunikationsarbetet är det bra om de som har haft kontakt med massmedier i en fråga av större betydelse eller som har skickat ut pressmeddelanden, meddelar detta till informationschefen. Men detta gäller inte om kontakterna har skett inom ramen för medarbetarnas meddelarfrihet. Avsikten är alltså inte att på något sätt efterforska en källa eller uppmana att en källa röjs.

Det ansvar för kommunikationen som följer med ansvaret för verksamheten gäller även för kontakter med massmedier. Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot massmedier. Men ingen är skyldig att yttra sig offentligt. Planerade mediekontakter bör alltid samordnas med förvaltningens informatör eller kommunens informationschef.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är viktiga hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss för Botkyrka kommun bör vi, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på våra privata åsikter och de åsikter vi för fram för kommunens räkning.

Verksamhetsansvariga kan alltid vända sig till informationschefen och förvaltningarnas egna informatörer för att få stöd och råd vid massmediekontakter.

Kriskommunikation

En kris är en händelse som antingen påverkar en enskild eller flera medborgares liv eller en händelse som kan skada förtroendet för Botkyrka kommuns organisation. Vid en kris ställs extra stora krav på kommunens förmåga till god kommunikation med berörda. Behovet av information kan aldrig underskattas.

Samma grundprinciper som för övrig kommunikation gäller självfallet vid kriskommunikation. Men vid en kris är det extra viktigt att komma igång snabbt, samla information om vad som hänt och tala om vad som görs. Hur vi hanterar krisen avgör hur vi blir bedömda efteråt. Kommunen måste i ett tidigt skede av krisen ta initiativ och kommunicera, vanligtvis genom en utsedd talesperson. Vid kriskommunikation gäller också att

- bestämma budskapet, som ska vara enkelt, tydligt och utan fackutryck
- förmedla att kommunen tar ansvar för situationen och tala om vad som ska göras
- visa medkänsla med den som är utsatt
- vara öppen med fakta och information, utan att spekulera
- se massmedierna som ett verktyg för att nå ut med korrekt information – inte som ett hot.

Lagstiftning

Inom området information/kommunikation måste vi bland annat ta hänsyn till:

- *Offentlighetsprincipen* – Alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna och offentliga – med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen.
- *Tryckfrihetsförordningen* – Alla texter och bilder har upphovsrättsligt skydd, inklusive inläggning av upphovsrättsligt skyddade verk i datorer, databaser och Internet som kräver rättsinnehavarens tillstånd.

- *Meddelarskyddet* – Vi får inte undersöka vem som har lämnat ut information till massmedia eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter.
- *Förvaltningslagen* – Lagen beskriver kommunens allmänna service-skyldighet, till exempel att lämna upplysningar samt ge råd och vägledning.
- *Personuppgiftslagen* - Syftet med lagen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter.

Relaterade dokument

Bemötandepolicy
Policy för Botkyrkadialogen
Botkyrka kommuns skrivregler
Varumärkesplattform
Riktlinjer för grafisk profil
Handlingsplan för kriskommunikation
Checklista för planerade kommunikationsinsatser