

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSTRATEGI		
R: Kansli/Kfs/Infostrategi.doc		
Fastställt av KS	§ 113	Den 11 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:1

INFORMATIONSTRATEGI

I detta dokument fastläggs kommunens informationsstrategi - den grundsyn och de värderingar som är den gemensamma utgångspunkten för kommunens sätt att hantera information. Strategin utgör en del av kommunens informations- och kommunikationspolicy och fastställs av Kommunstyrelsen tillsammans med tillhörande riktlinjer/manualer.

Bakgrund

Information har avgörande betydelse för kommunens verksamhet. Kommunikationen mellan medarbetare, mellan olika delar av organisationen, mellan kommunen och medborgarna och mellan kommunen och övrig omvärld är en viktig del både i beslutsprocessen och utförandet.

Öppenhet och tydlighet är en bas för all kommunal information. Offentlighetsprincipen och meddelarfriheten i vår grundlag är hörnstenar. Även bestämmelserna om sekretess, tystnadsplikt och affärshemligheter är viktiga.

I de kommunala verksamheterna finns - utöver behovet av information - ett behov av marknadsföring. Även marknadsföringen ska utföras så att den tål att granskas mot bakgrund av denna policy.

Begrepp

Kommunikation är en process där information överförs från en sändare till en eller flera mottagare. Kommunikation betecknar således hela processen, vilken kan vara enkelriktad eller mer eller mindre dubbelriktad. **Information** är budskapet, sakinnehållet, som överförs i kommunikationsprocessen. Tekniken, medlet eller mediet som används för att överföra information kallas **informationskanal**. Slutligen, den (de) som tar emot informationen benämns **målgrupp**.

Mål

Den externa informationen ska höja kunskapen om de roller kommunen har i vårt samhälle och hur vi utför dessa. Den ska också öka inflytandet hos medborgarna och göra det lättare för dem att använda den service kommunen erbjuder.

Den interna informationen ska öka kunskapen om de mål och medel kommunen arbetar med. Den ska också öka kunskapen om och förståelsen för verksamheterna och organisationen i sin helhet.

Den kommunala informationen skall

- underlätta kontakten mellan invånarna och kommunens myndigheter och service
- stimulera invånarna och kommunens personal till aktivitet och engagemang
- göra verksamhetens värderingar och mål kända hos kommunens personal och förtroendevalda
- medverka till att verksamheten blir effektivare ur ett kommunövergripande perspektiv.

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSTRATEGI		
R: Kansli/Kfs/Infostrategi.doc		
Fastställt av KS	§ 113	Den 11 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:2

All information som ges inom Melleruds kommun skall vara saklig och öppen. Det innebär att alla mottagare av information skall kunna lita på dess innehåll.

Informationen skall vara begriplig och tydlig. Det innebär bl a att informationens form och innehåll alltid skall utgå från mottagaren och anpassas därefter.

Informationen skall vara tillgänglig. Det innebär att det skall vara lätt att få den information man efterfrågar. Det innebär också att det behövs flera olika informationskanaler.

Ansvar för information

På varje förvaltning är förvaltningschefen informationsansvarig, om inte annan utses. Den informationsansvarige skall regelbundet redovisa aktuell information från förvaltningen och även se till att bakgrunds-/referensmaterial om förvaltningens verksamhet sammanställs och finns tillgängligt när det efterfrågas.

Den som ansvarar för en verksamhet har också ansvar för dess information såväl internt som externt. Varje nämnd och förvaltning, styrelse och VD i bolagen, har helhetsansvar för informationen om sitt verksamhetsområde. Kommunstyrelsen och kommunstyrelsekontoret har ansvar för den övergripande informationen.

Ansvar för information betyder inte bara ansvar för dess utformning och innehåll. Det innebär inte minst ansvar för att förutse informationsbehov och ta initiativ till information. Varje förvaltning och bolag ska planera den egna informationen med årlig uppföljning.

Kanaler för kommunens information

Kommunens anställda är en av de viktigaste kanalerna, informationsutbyte mellan arbetsledningen och de anställda sker i det löpande arbetet, vid arbetsplatsmöten, mm. Informationsutbytet mellan de anställda och kommunens invånare sker i det dagliga arbetet och i andra former (t ex vid föräldramöten på skolor och daghem). Generellt gäller att det är viktigt att informera internt innan man informerar externt.

Modern teknik skall utnyttjas i så stor utsträckning som möjligt: hemsidor, intranät, e-post, fax, mm. All berörd personal skall utbildas för att kunna använda den nya tekniken i den takt den introduceras.

Stora delar av kommunens information skall kunna presenteras på den kommunala hemsidan på Internet, www.mellerud.se och via den gemensamma portalen www.dalsland.se. Hemsidan skall förbättra kommuninvånarnas möjligheter att framföra sina krav och synpunkter till kommunen. Även andra former för att förbättra dialogen mellan kommuninvånarna och kommunens anställda och förtroendevalda bör övervägas.

Massmedia, gruppfrösendelser, personliga brev, möten, utställningar, mm är viktiga informationskanaler. Press, radio och TV vill sprida information om vad som händer. Även deltagande vid mässor och andra arrangemang bör övervägas. De informationsansvariga förutsätts bygga upp kontaktnät och aktivt söka kontakt med massmedia genom att kontinuerligt sända ut pressmeddelanden, ha telefonkontakter, anordna presskonferenser, mm.

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSTRATEGI		
R: Kansli/Kfs/Infostrategi.doc		
Fastställt av KS	§ 113	Den 11 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:3

Extern information

Med extern information avses den information som ges till målgruppen kommuninvånare, föreningar, företag, organisationer, myndigheter, etc.

Offentlig information innehåller skyldigheter för myndigheten och rättigheter för den enskilde medborgaren. Grunden för informationsansvaret finns i offentlighetsprincipen - grundlagsfästa regler i tryckfrihetsförordningen och sekretesslagen. Huvudprincipen är att kommunen på begäran så snart som möjligt skall låta enskilda medborgare ta del av innehållet i allmänna handlingar. Var och en som vill ta del av handlingar har rätt att vara anonym och behöver inte motivera sitt intresse för handlingen.

Kommunen skall ha en aktiv informationsroll. Utöver i kommunallagen finns i flera lagar (förvaltningslagen, plan- och bygglagen, socialtjänstlagen) skrivningar där det läggs fast att kommunen på olika sätt aktivt skall informera om sin verksamhet. I kommunallagen finns även angivet regler för kungörelse, anslag och annonsering av kommunfullmäktiges sammanträden.

Den externa informationen skall präglas av följande grundsyn:

Vid kontakter med kommunen skall alla bemötas med respekt, omtanke och effektivitet.

Det skall klart framgå att det är Melleruds kommun som är avsändare i all utåtriktad information.

Kommuninvånarna skall få sådan information att de känner till kommunens roll som myndighet, serviceorgan och samhällsutvecklare.

Kommuninvånarna skall få kännedom om kommunens fastlagda vision, mål, planer och utvecklingstankar.

Lokala företag och organisationer skall få information om kommunens roller, vision, mål, planer m m.

Regionala företag, organisationer och myndigheter skall via olika former av informationsinsatser få kunskap om Melleruds vision och etableringsmöjligheter.

Massmedia skall betraktas som en viktig länk för kommunikation mellan kommunen och omgivningen.

Information vid allvarligare händelser

Förvaltningarna skall ha en beredskap för åtgärder vid viktiga, oplanerade, händelser ("katastrofplaner"). Det kan t ex gälla vid större olyckor eller allvarliga störningar i VA-systemen. För den övergripande informationen har fullmäktige fastställt en särskild informationsplan.

Personalinformation

Med personalinformation avses det informationsutbyte som pågår inom kommunen på och mellan olika nivåer, i olika former och via olika kanaler. Syftet med personalkommunikation är att förmedla kunskap, ge inspiration, skapa arbetsglädje och vi-anda.

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSTRATEGI		
R: Kansli/Kfs/Infostrategi.doc		
Fastställd av KS	§ 113	Den 11 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:4

Personalinformationen skall präglas av följande grundsyn:

Kommunens anställda skall få den information som är nödvändig för vars och ens arbete, engagemang och utveckling och för att verksamheten ska kunna utvecklas enligt fastlagda mål och ramar.

Ledningens informationsroll är att vara aktiv och offensiv. Informationen skall i första hand ges innan den efterfrågas.

Kommunens anställda har ett ansvar att ta del av den information som ges och söka den information som behövs för att utföra ett bra arbete.

Det skall finnas utrymme för en intern debatt. Synpunkter och kritik skall kunna framföras. Kommunikationsklimatet ska vara öppet och tillåtande med "högt i tak".

Informationen och informationskanalen skall vara så direkt som möjligt men skall i första hand följa organisationen.

Det skall finnas goda möjligheter till tvåvägskommunikation i det dagliga arbetet.

Kommunens förtroendevalda skall få del av översiktlig information.

Medarbetarens roll

Varje medarbetare har en roll som informationslämnare. Inte minst internt ska vi tänka på att förmedla vidare information som andra kan behöva. Vi ska också bidra till bättre kommunikation genom att söka information som vi saknar.

Informationen från Melleruds kommun skall i tillämpliga delar ha en enhetlig grafisk utformning. Kommunens profilprogram skall därför följas.