

Riktlinjer för information och kommunikation i Högsby kommun

Antogs av Kommunstyrelsen 20130108, KS § 14

Bakgrund

Hösten 2011 gjorde SCB en Medborgarundersökning i Högsby kommun. De tillfrågade bestod av ett urval på 500 personer i åldrarna 18-84 år. Lite mer än hälften (55 %) besvarade frågorna. Undersökningen bestod av tre olika delar med var sitt helhetsbetyg. Resultatet visar att det finns flera faktorer som medborgarna tycker att vi behöver förbättra. Bland annat behöver organisationen prioritera att öka kommunens förtroende och medverka så att medborgarna känner att det kan vara med och påverka.

Utskotten fick i uppdrag att gå igenom och utvärdera resultatet. Med avstamp i resultatet av medborgarundersökningen från 2011 och utskottens utvärdering, så bör kommunen hitta vägar för att åtgärda de faktorer som behöver förbättras. Med korrekt och snabb information både internt såväl som externt kommer organisationen en bit på vägen. På uppdrag av Kommunstyrelsen har ett förslag på riktlinjer för information tagits fram.

Syfte

Att ta fram riktlinjer för information är ett steg i rätt riktning för att skapa en struktur som i slutändan kan medverka till att medborgarna och medarbetare känner sig mer delaktiga och informerade om vad som händer i kommunen. Lyckas organisationen med det så stärks kommunens anseende på lång sikt. För att kunna förändra de negativa attityder som finns behöver informations- och kommunikationsrutiner ses över.

Internt bör arbetet med tydlig information så att de anställda känner sig som en del av kommunen fortsätta. Våra medarbetare ska vara stolta över att jobba på Högsby kommun. Kommunal information ska komma först från den egna organisationen, inte från media.

Målsättning

- Det ska finnas ett aktivt informationsflöde som är lättillgängligt och sakligt både internt och externt
- Anställda och medborgare ska känna en trygghet i att de får korrekt och snabb information från Högsby kommun
- Det interna informationsflödet ska medverka till att höja kunskapsnivån i organisationen och stärka de positiva attityderna

- Medarbetarna ska känna sig uppdaterade på vad som händer i organisationen. De ska även veta var de kan hitta informationen men också vem som står bakom den
- Att på ett enkelt sätt visa hur den kommunala organisationen är uppbyggd och vilka yrkeskategorier som finns i Högsby kommun. Det kan göras genom att ta fram en PowerPoint som används vid studiebesök och mässor
- Publicera inkomna synpunkter och medborgarförslag på hemsidan, med ett flöde som visar vad som händer i processen
- Besvara insändare i media
- Agera aktivt och föregripande

Den grafiska profilen

Den grafiska profilen ska användas vid all typ av information/kommunikation för ett enhetligt intryck. Det ska synas att det är Högsby kommun som är avsändaren. Alla som är verksamma inom kommunen ska följa den grafiska profilen. Mallar och information om den grafiska profilen finns på intranätet.

Sociala medier

Kommunen ska se över möjligheten att finnas inom sociala medier i någon form. Det gör att informationen når ut till nya målgrupper som inte använder hemsidan eller läser tidningar.

Verktyg för att nå målen:

E-post – För att snabbt nå ut med information

Hemsida/Intranät – En kanal för både intern och extern information

Mötesformer – APT, ledningsgrupp med mera

Massmedia – Skicka pressmeddelanden, hålla presskonferenser

Tryckt material – Lämna ut vid mässor och besök

Sociala medier – Kommunen ska fundera om ett deltagande inom sociala medier

Riktlinjer

Dokumentet ska ses som ett förhållningssätt till hur information och kommunikation ska skötas. Det ska vara ett stöd i det dagliga informationsarbetet.

Externt:

- Den kommunala organisationen ska presenteras på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Det ska framgå vad kommunen utträttar och vad uppdraget är. Här kan hemsidan och tidningen Innehåll användas.
- Informationen ska vara rak och tydlig. Så lite byråkratiskt språk som möjligt. Tydlig information ger trovärdighet och motverkar osäkerhet
- Hemsidan ska användas i större utsträckning. Det ska vara enkelt att hitta med tydliga rubriker. Tänk på målgruppen
- Nyheter ska snabbt läggas upp på hemsidan
- Skicka ut pressmeddelanden vid positiva händelser
- Fortsätta och utveckla användningen av tidningen Innehåll som informationskanal
- Vara lyhörd för allmänhetens synpunkter och för det vidare till berörd person. Det är viktigt att ha en dialog med medborgarna
- Har du inget att säga: säg det
- Anpassa budskapet efter mottagaren
- Felaktiga påståenden och yttranden om vår verksamhet bör bemötas



Internt:

- Lägga ut nyheter från KS och ledningsgrupp på intranätet
- Information om nyheter och förändringar ska först läggas upp på intranätet (Bubblan), sen hemsidan
- Använda intranätet oftare för att informera medarbetare
- Goda ambassadörer – man ska vara stolt över att jobba på Högsby kommun. Föregå med gott exempel
- Att ha ett bra internt informationsflöde förstärker motivationen och samhörighetskänslan inom kommunen
- Varje medarbetare har ett eget ansvar för att söka och ta del av den information som finns tillgänglig
- Vid stora händelser är muntliga informationsmöten att föredra före utskick eller uppdaterat intranät