



# Kommunikationspolicy

Effektiv kommunikation internt och externt

Dokumenttyp	Dokumentägare	Beslutsinstans	Giltig till
Policy	Informatör	Kommunstyrelsen	
Upprättad av	Fastställd/uppriättad	Reviderad av	Senast reviderad
Sofie From		-	-
<b>Dokumentet gäller för</b> Hela Norsjö kommuns verksamhet			

Kommunikationspolicyn är ett kommunövergripande styrdokument som gäller för samtliga medarbetare inom Norsjö kommun. För varje verksamhet eller större aktivitet ska kommunikationspolicyn sedan användas som verktyg för att kunna plocka ut det som är relevant i olika specifika fall, samt kunna se vem som ska ha ansvaret över informationen. Tillsammans med den grafiska profilen utgör den ett stöd vid utformning av strategier, planer och aktiviteter som gäller arbetsplatsernas kommunikation både internt och externt.

Kommunikationsaspekten ska beaktas när beslut fattas och samtliga kommunikationsinsatser ska planeras och integreras i det dagliga arbetet. Vår kommunikation utgår alltid från mottagarens behov. Vi måste därför vara lyhörda så att vi förstår vad våra målgrupper efterfrågar.

Syftet med kommunikationspolicyn är att skapa en röd tråd i Norsjö kommuns kommunikation både internt och externt samt genom detta effektivisera arbetet.

I kommunikationspolicyn går att finna: i vilka kanaler (hur) vi ska kommunicera, till vem/vilka samt varför det ska vara så.

### **Förhållningssätt**

Vår kommunikation ska präglas av professionalitet.

### **Värdegrund**

All kommunikation, intern såväl som extern, ska spegla och förmedla den värdegrund som är fastställd. Vi ska förmedla professionalitet, positivitet, respektfullhet, och engagemang på olika sätt.

### **Vision**

Visionen strävar mot: ”Norsjö - en attraktiv och företagsam kommun där kropp och själ hinner med”. Vi vill uppfattas som en attraktiv och aktiv kommun där lugnet finns runt knuten.

## Mål för vår kommunikation

### **Vår kommunikation ska:**

- Skapa ett gott arbetsklimat genom att stimulera till dialog mellan medarbetare på alla nivåer.
- Stärka Norsjö kommuns värdegrund internt.
- Ge medborgarna insyn och uppmuntra till dialog kring kommunens verksamheter.
- Ge medborgarna kännedom om den service Norsjö kommun erbjuder.

## Vår värdegrund



### Kännetecknen för vår kommunikation

#### Öppen och korrekt

Allmänheten har rätt till full insyn i kommunens verksamhet, om det inte finns lagliga begränsningar. Vår kommunikation ska uppmuntra till dialog samt välkomna synpunkter och initiativ. Det ska vara lätt att komma i kontakt med Norsjö kommun.

Vår kommunikation ska alltid vara grundad på fakta, aktuell och uppdaterad med en tydlig avsändare. Informationsmaterial och handlingar ska följa den grafiska profilmanualen och vara tydligt märkta med kommunens logotyp.

#### Tydlig och tillgänglig

Vi uttrycker oss enkelt och begripligt. Vi ska använda enkelt klarspråk i största möjliga mån. Den information vi förmedlar ska vara lätt att hitta via våra kanaler och vara utformad på ett sätt som inbjuder till diskussion och samverkan.

#### Planerad och genomtänkt

Vår kommunikation ska vara planerad och genomtänkt, vilket innebär att budskap, språk och kanal är anpassade till mottagaren.

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation. Därför ska vi alltid informera internt innan vi går ut externt.

## FOKUS: Intern kommunikation

Den interna kommunikationen handlar om den information som behövs för att göra arbetet möjligt och effektivt. Det är genom de interna kanalerna som information, kunskap och dialog ska spridas kring kommunens värdegrund.

Detta ska i sin tur leda till att alla jobbar mot samma mål. Intern kommunikation ska alltid gå före extern, när det gäller känsliga ämnen. Det är viktigt att komma ihåg att anställda har olika förutsättningar för internkommunikation.

Vår verksamhet bygger till stora delar på mänskliga möten där alla medarbetare har en viktig roll som kunskapsbärare och representanter för organisationen.

# Information från chefer

Chefer kommunicerar ut beslut/ idéer/förändringar som påverkar personalgruppen. Detta kan ske genom olika kanaler.

**OBS!** Vilken kanal som ska användas beror på vilken typ av beslut det är. Enklare ärenden: en kanal. Större ärenden: kombinera flera olika kanaler. Informatören finns för rådgivning.

Försök så långt det är möjligt svara på frågorna:  
• Vad? • När? • Hur? • Vem? • Var? • Varför?

Medarbetarna ska ha möjlighet att själva söka information. Även medarbetare som inte berörs kan vara nyfikna. Intranätet ska användas som kanal. Kontakta informatör för publicering.

**Kom ihåg!** Internt före externt.

## Interna kanaler

- Chefsforum
- Personlig/muntlig
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarsamtal
- Möten
- Intranätet och Magna Cura
- E-post
- Kommunwebben
- Nyhetsbrev

Se sida 9 för mer information om kanaler.

Berörda medarbetare får information om beslutet. Vet också vem de ska vända sig till om de har frågor. = kommunikation

## Chefens kommunikativa ansvar

Oavsett ledarroll ansvarar varje chef för medarbetarnas delaktighet i samt kunskap om och verksamhetens utveckling. Den närmaste chefen ansvarar för att personalen får den information de behöver för att utföra sitt dagliga arbete.

## Medarbetarnas kommunikativa ansvar

Alla anställda inom Norsjö kommun är skyldiga att själva inhämta, förmedla och söka den information som krävs för att arbetet ska fungera.

## Information från ledningsgruppen

Nyhetsbrev/sammanfattning av informatör, läggs ut på intranätet.

Medarbetarna har möjlighet att själva söka information.

E-post till samtlig personal med länk till nyhetsbrevet skickas ut av kommunchef. Skickas även ut via Magna Cura.

**Viktigt!**

Medarbetare får information om beslut och samtalspunkter. Vet också till vem de ska vända sig om de har frågor. = kommunikation

Personal som inte har e-post eller tillgång till Magna Cura ska få information från sin närmsta chef. Exempel: nyhetsbrevet på en anslagstavla.

### **Chefens kommunikativa ansvar**

Oavsett ledarroll ansvarar varje chef för medarbetarnas delaktighet i samt kunskap om och verksamhetens utveckling. Den närmaste chefen ansvarar för att personalen får den information de behöver för att utföra sitt dagliga arbete.

### **Medarbetarnas kommunikativa ansvar**

Alla anställda inom Norsjö kommun är skyldiga att själva inhämta, förmedla och söka den information som krävs för att arbetet ska fungera.

# Politiskt beslut i ks och kf

Sammanfattning på den externa webben

Medarbetarna har möjlighet att själva söka information.

Protokoll på webben

Medarbetarna har möjlighet att själva söka information.

Protokollutdrag till de som kommit in med/berörs av ärendet.

**OBS!** Vilken kanal som ska användas beror på vilken typ av beslut det är. Enklare ärenden: en kanal. Större ärenden: kombinera flera olika kanaler. Informatören finns för rådgivning.

Chefer kommunicerar ut beslut som påverkar personalgruppen. Detta kan ske genom olika kanaler.

Försök så långt det är möjligt svara på frågorna:  
• Vad? • När? • Hur? • Vem? • Var? • Varför?

## Interna kanaler

- Chefsforum
- Personlig/muntlig
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarsamtal
- Möten
- Intranätet och Magna Cura
- E-post
- Kommunwebben
- Nyhetsbrev

Se sida 9 för mer information om kanaler.

Berörda medarbetare får information om beslutet. Vet också vem de ska vända sig till om de har frågor. = kommunikation

# Politiskt beslut i utskotten

Protokoll på webben

Medarbetarna har möjlighet att själva söka information.

**OBS!** Vilken kanal som ska användas beror på vilken typ av beslut det är. Enklare ärenden: en kanal. Större ärenden: kombinera flera olika kanaler. Informatören finns för rådgivning.

Försök så långt det är möjligt svara på frågorna:  
• Vad? • När? • Hur? • Vem? • Var? • Varför?

Protokollutdrag till de som kommit in med/berörs av ärendet.

Chefer kommunicerar ut beslut som påverkar personalgruppen. Detta kan ske genom olika kanaler.

## Interna kanaler

- Chefsforum
- Personlig/muntlig
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarsamtal
- Möten
- Intranätet och Magna Cura
- E-post
- Kommunwebben
- Nyhetsbrev

Se sida 9 för mer information om kanaler.

Berörda medarbetare får information om beslutet. Vet också vem de ska vända sig till om de har frågor. = kommunikation

### **Vår interna kommunikation ska:**

- Styra och leda organisationen mot uppsatta mål och visioner.
- Skapa delaktighet, engagemang, stolthet och arbetsglädje hos alla medarbetare.
- Skapa intern effektivitet för att vi ska kunna erbjuda våra invånare en god service.

## Målgrupper och ansvar

### **Informatören**

Informatören ska fungera som chefsstöd och rådgivare i olika kommunikationsinsatser. Hen har ansvar för att ta fram och implementera styrdokument för kommunikation samt utveckla och samordna gemensamma kontaktytor, ex. extern- och intern webb samt sociala medier.

### **Kommunchef**

Kommunchefens kommunikationsansvar sträcker sig till att ge övergripande information till de närmast anställda som sedan vidarebefordrar verksamhetsrelevant information.

### **Verksamhetschefer/Stabschefer**

Verksamhetscheferna/stabscheferna ansvarar för att "Närmaste chef" får övergripande information om förvaltningens verksamheter. Oavsett ledarroll ansvarar varje chef för medarbetarnas kunskap om och delaktighet i verksamhetens utveckling. Det är därför viktigt att de tänker på hur de ska nå de anställda som inte har tillgång till intranät eller e-post.

### **Närmaste chef**

Den närmaste chefen ansvarar för att personalen får den information de behöver för att utföra sitt dagliga arbete. Hen ska även vara införstådd med vilka kanaler som passar personalen.

### **Anställda (alla verksamheter)**

Alla anställda inom Norsjö kommun är skyldiga att själva inhämta, förmedla och söka den information som krävs för att arbetet ska fungera. Alla anställda möter dagligen både interna och externa målgrupper. De ska själva svara på de frågor de får i sitt arbete och måste vara uppdaterade kring vad som händer i verksamheten. Det är viktigt med dialog med närmaste chef om hur anställda enklast får, och själva söker, information.

### **Förtroendevalda politiker**

Information till de förtroendevalda politikerna sker inom den politiska organisationen. De ska sprida information kring verksamhetens omfattning, inriktning och mål. Ordförande och vice ordförande ansvarar för att respektive politiskt organs beslut redovisas och kommenteras.

### **Fackliga representanter**

De fackliga representanterna har ansvaret för kommunikationen med medlemmarna, facket och arbetsgivaren i olika samverkansfackliga frågor. Fackliga representanter ansvarar för att inhämta medlemmarnas synpunkter innan samverkansmöten. Dessutom ska de förmedla vidare information de får vid samverkansmöten, till sina medlemmar.



## Interna kommunikationskanaler

### **Chefsforum**

Alla chefer är med på chefsträffar där de får ta del av information från arbetsgivaren. Cheferna tar med sig informationen vidare till sina medarbetare. Det skapar insyn i ledningen.

### **Det personliga mötet**

Till exempel arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal och andra möten.

Arbetsplatsträffarna kan ses som en viktig del i basen i den interna kommunikationen där det finns tid för viss kommunikation öga mot öga och viss feedback. Respektive chef ska se till att även den som inte är i tjänst också får tillgång till viktig information under sin frånvaro.

Alla medarbetare har medarbetarsamtal en gång per år med sin närmaste chef. Detta är tillfälle för djupare kommunikation kring exempelvis arbetssituation och arbetsklimat.

Vid kommunikation öga mot öga går det att kommunicera på flera sätt samtidigt med ord, tonläge, kroppsspråk mm. Något som inte kommer fram i skrivna/tryckta kanaler.

### **Intranätet och Magna Cura**

Kanaler för informations till alla anställda som har tillgång till dator på arbetstid. Dessa fungerar både som informationskälla och stöd i arbetet. Här hamnar t.ex. Aktuell info, styr- och stöddokument, blanketter och mallar.

### **E-post**

E-post ska inte användas för planlösa massutskick utan endast till berörda grupper som sändaren vet har nytta av informationen. Bra kanal till dem som använder dator på arbetstid. E-posten ska vid behov vara rubricerad med ”För kännedom” eller ”För åtgärd” så att mottagaren vet vad de ska göra med informationen.

### **Övriga kanaler**

Detta kan vara exempelvis övrig skriftlig information, anslagstavlor mm. Respektive chef ska som tidigare nämnt se till att alla medarbetare nås av information. Det kan därför vara bra att använda sig av alternativa kanaler till vissa medarbetare. Exempelvis ett enkelt telefonsamtal. Politiker som vill ha kallelser via post får det.

**Vi måste kommunicera ut att det finns möjlighet för medarbetare att söka information - och var de kan göra det. Intranätet ska fungera som en kunskapskälla.**

# Extern kommunikation

Den externa kommunikationen har som syfte att stödja demokratin samtidigt som den kopplas samman med markandsföringsaktiviteter. En god externkommunikation är viktigt för att invånare och andra externa målgrupper ska få en insyn i kommunen. Det är viktigt med insyn och feedback för att vi ska kunna utveckla verksamheterna.

## Vår externa kommunikation ska:

- Bidra till att ge medborgarna kännedom om den service Norsjö kommun erbjuder.
- Bidra till stärkt medborgarinflytande genom att skapa goda möjligheter till insyn, inflytande och möjlighet till dialog.
- Bidra till att presumtiva medarbetare upplever att Norsjö kommun är en attraktiv arbetsgivare.

## Ansvar

### Informatören

Externt ansvarar informatören för att utveckla och samordna gemensamma kontaktytor, ex. externwebb samt sociala medier. Hen har övergripande ansvar för kommunens marknadsföring i andra alternativa/tillfälliga kanaler, t.ex. events. Hen kan även agera rådgivare vid mediekontakter.

### Kommunchef

Kommunchefens externa kommunikationsansvar handlar mest om att vara kommunens ansikte utåt samt att ha kontakt med media via exempelvis pressmeddelanden.

### Verksamhetschefer/Stabschefer/"Närmaste chef"

Företräder sin verksamhet externt till exempelvis media eller medborgare.

### Anställda (alla verksamheter)

Alla anställda har en skyldighet att externt kommunicera värdegrunden (se 4.1 - anställda).

### Förtroendevalda politiker

Externt sprider de förtroendevalda politikerna information kring verksamhetens omfattning, inriktning och mål.

## Kanaler

### Personlig/muntlig information

Möten, träffar, mässor med mera.

### E-post

Detta är en bra kanal vid enskilda, externa kontakter.

## Kommunwebben

På webben kan alla externa målgrupper ta del av aktuell information om verksamheter och beslut som fattas. För att öka insyn och delaktighet finns alla handlingar och protokoll från utskottssammanträden, kommunstyrelsen och kommunfullmäktige på webbplatsen.

## Kommunbladet

Kommunbladet riktar sig främst till kommuninvånare eftersom det går ut till alla hushåll i kommunen i tryckt form.

## Annonser

Mer information kring utformning av annonser finns i vår grafiska profil.

## Kommunfullmäktige

Detta är ett öppet sammanträde som allmänheten får ta del av. Efter mötet publiceras besluten i korthet på Norsjö kommuns offentliga webbplats.

## Pressmeddelanden

Genom aktivt arbete med pressmeddelanden kan Norsjö kommun öka kunskapen om våra verksamheter och påverka vad som skrivs om dem. Detta skapar insyn för allmänheten.

## Sociala medier

Norsjö kommun finns i de sociala medierna för att skapa nätverk, interaktivitet och intresse för kommunen. På hemsidan finns riktlinjer för hur sociala medier ska användas.

## Målgrupper

Målgrupper för Norsjö kommuns externa kommunikation är bland annat; kommuninvånare, näringsliv, förtroendevalda, besökare, opinionsbildare, samarbetspartners, ideella organisationer, kommuner och andra myndigheter, fackliga organisationer, samt presumtiva medarbetare.

## Företagsspecifika kanaler

– Nyhetsbrev, Företagsbesök, Företagsfrukost  
Ovanstående tre kanaler är specifika för företag och hanteras av tillväxtavdelningen.

## Övriga kanaler

Här platsar all tryckt och skriftlig information om Norsjö kommun. Detta är exempelvis broschyrer, foldrar, affischer och andra trycksaker. Dessa produceras vid beställning och ges ut vid bestämda tidpunkter exempelvis vid utskick eller events.

## Medier

Medier är för kommunal verksamhet både en målgrupp, kanal och granskare. Därför spelar de en viktig roll för oss. Vi ska möta mediernas krav på snabb respons och rätt till insyn. Det ligger i medborgarnas och kommunens intresse att medierna får tillgång till korrekt information och insyn i verksamheten. För mediekontakter använder vi oss av bland annat pressmeddelanden.

Det är bra att ha fastställt vem som ska vara mediekontakt i olika verksamhetsfrågor för att underlätta medias arbete. Den som inte är insatt i ett ämne bör hänvisa till någon som känner det aktuella området bättre.

## Klarspråk

Både internt och externt är det viktigt att uttrycka sig i klarspråk. Men klarspråk är extra viktigt när man talar till medborgarna, de som inte har en inblick i kommunens verksamheter men ändå ska förstå information som de läser via exempelvis hemsidan, blanketter eller liknande.

Klarspråk betyder att verksamheterna skriver på enkel och begriplig svenska så att de som ska läsa förstår vad texten betyder.

Ordet ”klarspråk” ska inte förknippas med ordet ”lättläst” då det senare handlar om att skapa anpassad information till dem som har läs- och skrivsvårigheter medan ”klarspråk” handlar om att skapa vanliga, läsliga texter som är till för allmänheten.

”Språklagen säger att myndigheter ska använda ett enkelt och tydligt språk när de gör sin information, det som kallas klarspråk.” – från Infomix's hemsida

## Infomix

Om du är osäker på om din text är läsvänlig finns Infomix till kommunens förfogande.

Infomix är en verksamhet inom Region Västerbotten, som hjälper landstinget och kommunerna att anpassa sin information så att den når fler medborgare. Till exempel personer med läs- och skrivsvårigheter, afasi, annat modersmål än svenska och syn- eller hörselskada.

Personalen på Infomix bearbetar information till klarspråk, lättläst och punktskrift och gör inläsningar av texter. Infomix samarbetar med teckenspråkstolkare och filmare, när någon hörselskadad medborgare behöver information på teckenspråk. Det är kostnadsfritt för din verksamhet att använda resursen Infomix.

Mer information och kontaktuppgifter till Infomix hittar du på deras webbplats:  
[www.infomix.se](http://www.infomix.se)

## Visuell kommunikation

En grafisk profil stärker identiteten ska vara lätt att känna igen. Alla typer av tryckt kommunikation ska följa den grafiska profilen. Både med djupgående riktlinjer för olika former av visuell kommunikation, t.ex. bildhantering, finns beskrivet i den grafiska profilen.

## Kriskommunikation

Vid kris, även kallt extraordinära händelser gäller inte samma målgrupper eller kanaler som vid annars vanlig intern och extern kommunikation. Vid större kriser sammankallas andra grupper av människor och kommunikationen förmedlas på annat sätt.

Mer om detta kan du läsa i Norsjö kommuns egen plan för kriskommunikation samt den regiongemensamma planen för kommunikation vid extraordinära händelser.

## Förändringskommunikation

Förändring sker oftast internt och på olika sätt. Kommunikation vid förändring bör planeras olika beroende på hur pass känslig förändringen är för dem som är inblandade. Specifika planer vid eventuella förändringar bör upprättas i samråd med kommunikationsansvarig. Detta gäller såväl hur intern som extern information ska förmedlas.

## Lagar och regler

De lagar och regler som styr Norsjö kommuns kommunikationspolicy är:

Förvaltningslagen, Upphovsrättslagen, Tryckfrihetsförordningen – med offentlighetsprincipen och meddelarfriheten. För vissa kommunala verksamheter gäller speciell lagstiftning som ställer speciella krav på formen för information och kommunikation.

Kom ihåg att alla medarbetare, enligt meddelarfriheten, har rätt att lämna information till media om kommunens verksamhet. Meddelarfriheten inskränks av tystnadsplikten.



Besöksadress: Storgatan 67  
Postadress: 935 81, Norsjö  
Telefon: 0918-140 00  
E-post: [info@norsjo.se](mailto:info@norsjo.se)  
Hemsida: [www.norsjo.se](http://www.norsjo.se)



@norsjokommun



@norsjo



[www.facebook.com/mittnorsjo](http://www.facebook.com/mittnorsjo)