

# Haparanda stads informations- och kommunikationspolicy

Informations- och kommunikationspolicyn anger förutsättningar, kommunikationskanaler, ansvar, förhållningssätt samt hur vi kommunicerar skriftlig och muntligt. Den ger också riktlinjer för kommunikationens del i verksamhetsplaneringen.

Kommunfullmäktige beslutade 2017-04-24 att policyn skall gälla från och med 2017-05-02.

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunens övergripande mål uppfylls och att beslut får snabbare genomslag. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar också till att öka medarbetares delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen samt stärka medborgarnas förtroende för kommunen.

## Policyns giltighet

Kommunikationspolicyn gäller för Haparandas kommuns förvaltningar på en övergripande nivå och ska vara vägledande för de kommunala bolagen. Kommunikationspolicyn kompletteras med riktlinjer när det gäller grafisk profil, press, webb, sociala medier, annonsering och kanaler.

## Förutsättningar för kommunikation

Förutsättningarna för kommunikationen internt och externt i kommunen styrs dels av lagar, dels av vilka rutiner och kanaler som finns och hur de används. De lagar som påverkar kommunikationsarbetet är följande:

### Tryckfrihetsförordningen:

- Handlingsoffentligheten – vem som helst har rätt att ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Undantagen regleras i sekretesslagen. Offentlighetsprincipen gäller alla utan att myndigheten kan ställa krav på identitet och syfte hos den som efterfrågar uppgifter.
- Meddelarfrihet – offentliganställdas rätt att lämna information till medierna i publiceringssyfte. Meddelarfriheten kompletteras med ett förbud för arbetsgivaren att efterforska källan.

### Förvaltningslagen

Varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till medborgarna i frågor som rör verksamheten.

### Lag om upphovsrätt

Upphovsrätt till text och bilder med mera.

### Personuppgiftslagen

Skydda personuppgifter så att den personliga integriteten inte kränks.

Offentlighetsprincipen påverkar starkt planeringen av den interna kommunikationen. Konkret handlar det om att ha rutiner och kanaler som gör det möjligt att kommunicera snabbt för att i möjligaste mån kunna informera före eller samtidigt med massmedia.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00  
Hemsida: [www.haparanda.se](http://www.haparanda.se) ▪ E-post: [kommun@haparanda.se](mailto:kommun@haparanda.se)

## Kommunikationskanaler

Varje förvaltning har ansvar för att ha väl fungerande rutiner och kanaler som når personal och allmänhet med förvaltningens beslut och övrig information. Att ha välfungerande rutiner innebär att det finns en tydlig struktur för hur ledning, medborgare och medarbetare ger och tar emot information. Med kanaler menas allt från en fungerande mötesstruktur och intranät till e-post och pappersbunden information.

På övergripande nivå finns följande kanaler som stöttar förvaltningarna och bolagen:

### Externt:

- Haparanda.se: ansvar för innehåll finns centralt.
- Sociala medier, såsom Facebook, Instagram och LinkedIn.
- Pressservice: bland annat skrivs alltid besluten i sammanfattning efter kommunstyrelsens sammanträden.
- Skriftlig information: till exempel information till alla hushåll och allmänna trycksaker.
- Utomhusskyltar och andra grafiska element.

### Internt:

- Personalrummet: intranätet
- Internt nyhetsbrev som ska sammanfatta den mest angelägna information som finns på nätet.

### Ansvar

- Kommunikatören har ett övergripande ansvar för kommunens interna och externa rutiner och kommunikationskanaler, samt ansvar för policy-, webb- och varumärkesfrågor.
- Kommunchefen är ansvarig utgivare för kommunens hemsida.
- Varje nämnd, bolag och förvaltningsledning har ett ansvar för sin organisations kommunikationsbehov.
- Varje chef har kommunikationsansvar inom sin förvaltning/sitt verksamhetsområde.
- Varje anställd har ansvar för att själv söka och ta del av den information som är en förutsättning för arbetets utförande.

### Ett proaktivt förhållningssätt

God kommunikation kräver eftertanke. Den kräver också beredskap för att händelser som har stort allmänintresse och som på så sätt får stor uppmärksamhet i media. God information gör företeelser och beslut mer begripliga.

Planerad och integrerad kommunikation bidrar till att människor känner sig delaktiga, medför att beslut får snabbare genomslag och ger en tydlighet som underlättar för den enskilde att söka och få relevanta uppgifter.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00

Hemsida: [www.haparanda.se](http://www.haparanda.se) ▪ E-post: [kommun@haparanda.se](mailto:kommun@haparanda.se)

### God kommunikation är

- Målgruppsanpassad. Olika målgrupper har olika förutsättningar och olika behov.
- Välplanerad och en integrerad del i ledningsarbetet. Det gäller särskilt beslut/händelser som påverkar många.
- Tydlig och skapar realistiska förväntningar. Riktlinjer, policys, verktyg och tydliga kanaler bidrar till tydligheten och skapar förutsättningar för att medborgare och anställda ska kunna söka och få rätt information.

### Den skriftliga och muntliga informationens kännetecken

#### **Information som produceras ska vara:**

- **Lättbegriplig**  
Det språk som används ska vara lätt att förstå. Förkortningar och interna begrepp ska undvikas.
- **Pålitlig**  
Den information som kommunen står för ska vara trovärdig, öppen och relevant.
- **Lättillgänglig**  
Det ska vara lätt att hitta den information som efterfrågas oavsett om det är muntligt eller skriftligt.
- **Identitetsskapande**  
Tilltalet ska bidra till att bygga en positiv bild av Haparanda.

### Kommunikation - en naturlig del i verksamhetsplaneringen

En kommunikationsplan bör vara en naturlig del i verksamhetsplaneringen. Att gå från ord till handling för att nå uppsatta mål underlättas av att kommunikationsfrågorna beaktas redan på planeringsstadiet. När man arbetar med kommunikationsfrågor måste en bedömning göras i varje enskilt fall hur frågan ska hanteras på bästa sätt. Den som äger informationen har ansvaret för att den når ut till rätt målgrupp.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00  
Hemsida: [www.haparanda.se](http://www.haparanda.se) ▪ E-post: [kommun@haparanda.se](mailto:kommun@haparanda.se)