

## **Karlskrona kommuns informationspolicy**

### ***Rätt information till rätt person vid rätt tillfälle***

För att Karlskrona kommun ska kunna växa och utvecklas som kommun måste vi som arbetar i kommunen vara duktiga på att kommunicera och föra en dialog, både med varandra, med kommunens invånare och andra som använder sig av våra tjänster.

Informationsverksamheten är av strategisk betydelse för att driva verksamheten i Karlskrona kommun mot uppsatta mål. Information är därför en naturlig del i verksamheternas planer och beslut.

### ***Syfte***

Policyns syfte är att förbättra dialogen mellan Karlskrona kommun och de olika målgrupper som prioriteras. Policyn är ett verktyg för de som arbetar med information och hjälper oss att föra ut en gemensam bild av kommunen.

### ***Principer för information***

Öppenhet och tydlighet är grunden för all kommunal information. Öppenheten bygger på offentlighetsprincipen och informationen ska vara saklig, korrekt, lättförståelig och ge en så allsidig bild som möjligt.

Alla är inte berörda av all information från Karlskrona kommun. Det är därför viktigt att informationen anpassas efter de olika målgruppernas behov, kunskaper och förutsättningar.

### ***Mål för intern och extern information***

#### **Intern information**

- Öka de anställdas och förtroendevaldas kunskap om kommunens verksamhet, organisation och mål.
- Skapa bättre beslutsunderlag och underlätta samarbetet mellan kommunens olika verksamheter.
- Öka delaktigheten och skapa engagemang och trivsel.
- Ge anställda och förtroendevalda en god kännedom om deras rättigheter och skyldigheter.

#### **Extern information**

- Ge ökad kunskap om kommunens olika verksamheter och den service som vi erbjuder.
- Stärka demokratin och uppmuntra kommuninvånarna att lämna synpunkter och förslag.

- Sprida kunskap om fattade beslut och den utveckling som sker i kommunen.
- Skapa en positiv och tydlig bild av Karlskrona kommun.

## ***Målgrupper***

### **Intern information**

- Anställda i Karlskrona kommun
- Förtroendevalda

### **Extern information**

- Kommuninvånare
- Näringsliv
- Besökare/turister
- Massmedia
- Organisationer
- Föreningar
- Presumptiva invånare

## ***Ansvar för informationen***

Informationsenheten är kommunens centrala informationsorgan, som ska leda, samordna och ansvara för det kommunövergripande informations- och kommunikationsarbetet.

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

### **Informationsenhetens ansvar**

- Samordna och sprida övergripande information.
- Ansvara för kommunens grafiska profil och se till att den följs av förvaltningar och enheter.
- Producera och distribuera kommunövergripande informationsmaterial.
- Samordna publiceringen av information på kommunens webbplats och intranät.
- Personaltidningen Viken.
- Hjälpa förvaltningarna med råd och stöd i informations- och kommunikationsfrågor.
- Utveckla och underhålla interna och externa informationskanaler.

Informationsansvaret är decentraliserat, vilket innebär att varje förvaltning ansvarar för information inom sitt verksamhetsområde och inom egen budgetram. Varje chef och arbetsledare har informationsansvar för sin interna information.

### **Förvaltningens ansvar**

- Sprida kunskap och information om den egna verksamheten, både internt och externt.
- Producera och distribuera informationsmaterial om den egna verksamheten.
- Utforma informationsmaterialet så att det följer Karlskrona kommuns grafiska profil.

### **Medarbetarens ansvar**

Det är varje medarbetares skyldighet att aktivt söka och tillgodogöra sig sådan information som är relevant för arbetet. Varje medarbetare har en roll som informationslämnare både till medarbetare och arbetsgivare. I kontakten utåt fungerar medarbetaren som representant för hela kommunen.

## **Informationskanaler**

### **Internt**

Intranät

[www.karlskrona.se](http://www.karlskrona.se)

Personaltidning

Nyhetsblad

Anslagstavlor

Internpost

E-post

Muntlig information, t.ex. arbetsplatsträffar (APT)

Telefon

Fax

Nätverk

### **Externt**

Annonsering

[www.karlskrona.se](http://www.karlskrona.se)

Anslagstavlor

Informationsmaterial

Anställda

Massmedia

Utskick till hushåll

Medverkan vid olika evenemang

E-post

Post

Telefon

Muntlig information, t.ex. möten och nätverk

Fax

Radio

TV

Affisivering

## **Webben**

De interna och externa webbplatserna är viktiga kanaler för att sprida information om kommunen och dess verksamheter.

- Karlskrona kommun har en extern webbplats [www.karlskrona.se](http://www.karlskrona.se)  
Förvaltningar och enheter i kommunens organisation får inte ha egna domäner/webbsidor.
- Kommunens webbsidor ska ha en gemensam grafisk profil.
- Webbsidorna ska ses över och uppdateras minst en gång i halvåret.
- Användarvänligheten är viktig, vid utveckling av webbplatserna ska hänsyn tas till användarnas behov.
- Länkar kan förekomma till olika typer av näringsverksamhet i kommunen, men ren kommersiell reklam får inte förekomma på kommunens webbplats.
- Länkar till andra officiella webbplatser ska användas där det är lämpligt, det ska tydligt framgå att externa länkar inte tillhör kommunen.

## **Grafisk profil Karlskrona kommun**

Karlskrona kommun är en stor koncern där många olika verksamheter samsas under samma varumärke. För att kunna skapa ett gemensamt ansikte utåt är det viktigt att ha en grafisk profil, dvs. en samling riktlinjer för hur vi använder logotyp, typsnitt, färger, bild med mera. Den grafiska profilen ska alltid användas när Karlskrona kommun står som avsändare, t.ex. i myndighetsbeslut, annonsering och informationsmaterial. Målgrupp och situation avgör på vilket sätt den grafiska profilen används.

Mer information hittar du i Karlskrona kommuns grafiska profil.

## **Extraordinära händelser - krisinformation**

Vid en extraordinär händelse är det nödvändigt att informationen ligger på *en* funktion så att inte flera kommunala verksamhetsområden bedriver informationsverksamhet samtidigt. Informationsarbetet organiseras och leds av kommunens informationschef eller dennes ersättare. Informationschefen ingår i kommunens krisledningsgrupp som utgör den strategiska ledningen vid en kris-/katastrofsituation.

I kommunens ledningsplan för extraordinära händelser finns en särskild informationsplan som beskriver hur arbetet ska organiseras. Det är alltid krisledningsnämndens ordförande eller dennes ersättare som beslutar om kommunens krisledningsorganisation ska träda i kraft.

En extraordinär händelse

- Avviker från det normala.
- Innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner.
- Kräver snabba insatser av kommunen.

## **Massmediekontakter**

Massmedia spelar en viktig roll i den kommunala demokratin, inte bara som förmedlare av information utan också som opinionsbildare och kritisk granskare av den kommunala verksamheten.

Det är viktigt att vi har en professionell relation till media och att mediefrågorna har en hög prioritet i det dagliga arbetet. Vi ska arbeta aktivt för att göra journalisterna kunniga om vår verksamhet och vi ska vara offensiva och aktiva i våra kontakter med media. Det gäller såväl positiv som negativ publicitet. Genom att själva informera om problem och missförhållanden framstår vi som mer trovärdiga, samtidigt som vi minskar risken för rykten och spekulationer.

Det finns olika kanaler för att skapa bra relationer till media, till exempel pressmeddelanden, presskonferenser och direktkontakt med enskilda journalister.

## **Hur agerar vi i kontakter med massmedia?**

- Var tillgänglig för massmedia – ring tillbaka!
- Fråga journalisten vad intervjun ska handla om.
- Ta betänketid, ställ aldrig upp utan förberedelser.
- Tala sanning – håll dig till sakfrågan.
- Uttala dig aldrig om ”vad vi förmodligen kommer att tycka” innan beslut är fattat.

- Stäm av med din chef/kollegor, om du känner dig osäker på hur du ska svara.
- Var uppmärksam på ledande frågor - påståenden kan läggas i din mun.
- Använd aldrig off-the-record - allt du säger kan användas av journalisten.
- Intervjun är aldrig slut förrän journalisten har gått.
- Begär rättelse av sakfel.
- Respektera media – journalisterna gör bara sitt jobb!

## **Vad säger lagen?**

Karlskrona kommuns kommunikation med medborgare och allmänhet styrs av olika lagar. Här följer en kortfattad beskrivning av de viktigaste.

### **Offentlighetsprincipen**

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter – kommuner, landsting och statliga organ – är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det, såvida handlingarna inte omfattas av sekretess. Varje medborgare har alltså rätt att söka, läsa, skriva av och diskutera allmänna handlingar. Den som vill ta del av en allmän handling behöver inte tala om sitt namn eller förklara varför han vill ha en handling. Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen som är en av Sveriges grundlagar.

Meddelarfriheten finns också inskriven i grundlagen och innebär att anställda inom offentlig verksamhet får lämna muntliga uppgifter till massmedia i syfte att de ska publiceras. Meddelarfriheten kompletteras med förbud att efterforska källan, vilket innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med massmedia.

### **Personuppgiftslagen**

Syftet med Personuppgiftslagen är att värna om den personliga integriteten i IT-samhället. PuL förbjuder att namn och andra personuppgifter offentliggörs på Internet om inte berörda personer gett sitt samtycke.

Mer om PuL kan du läsa i Karlskrona kommuns grafiska profil och på [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

2005-11-08  
Ulla Nelson  
Informationschef