

Riktlinjer för Överförmyndarnämndens Eskilstuna Strängnäs information och kommunikation

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att nämndens övergripande mål uppfylls och att beslut får snabbare genomslag. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar också till att öka medarbetares delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen och medborgarnas kunskap om och förtroende för Överförmyndarnämnden Eskilstuna Strängnäs (ÖFNES) och dess förvaltning. Den externa informationen ska vara tydlig och lättillgänglig för dem som tar del av våra tjänster. Den externa informationen ska också underlätta allmänhetens insyn i verksamheten och göra det möjligt för medborgarna att påverka beslut.

Varje år fastställs vilka områden som ska prioriteras och vilka de strategiskt viktigaste informationsinsatserna ska vara utifrån nämndens verksamhetsplan.

Principerna utgår från Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy och Strängnäs kommuns kommunikationshandbok.

Lagstiftning

Förutsättningar för kommunikationen internt och externt styrs dels av lagar, dels av vilka rutiner och kanaler som finns och hur de används.

De lagar som påverkar kommunikationsarbetet är:

- Tryckfrihetsförordningen, TF: rätten för alla att ta del av allmänna handlingar genom offentlighetsprincipen. TF innefattar också meddelarfrihet, dvs offentliganställdas rätt att lämna information till medierna i publiceringssyfte utan att arbetsgivaren har rätt att forska efter källan
- Sekretesslagen
- Förvaltningslagen – varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till medborgarna i frågor som rör verksamheten
- Föräldrabalken – avseende vem som har rätt att ta del av information i ärende
- Upphovsrättslagen – rätt till bilder och text m.m.
- Personuppgiftslagen – skydda personuppgifter så att den personliga integriteten inte kränks

Styrande dokument

- Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
- Kriskommunikationsplan för Eskilstuna kommunkoncern
- Strängnäs kommuns kommunikationshandbok
- Varumärkesplattform Eskilstuna kommunkoncern
- Tillgänglighetsriktlinjer för Eskilstuna kommunkoncern
- Riktlinjer för eskilstuna.se
- Strategi för kommunikation i sociala medier

Ett proaktivt förhållningssätt

God kommunikation kräver eftertanke. Den kräver också beredskap för att händelser som har stort allmänintresse också får stor uppmärksamhet i media och sociala medier.

God information gör nämndens verksamhet och beslut mer begripliga.

God kommunikation är målgruppsanpassad – olika målgrupper har olika förutsättningar och olika behov.

Den är välplanerad och är en integrerad del i ledningsarbetet. Det gäller särskilt beslut/händelser som påverkar många.

God kommunikation ska också vara tydlig och skapa realistiska förväntningar.

En 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.

Mål för information och kommunikation

Information ska vara lättbegriplig, pålitlig och lättillgänglig. Den ska kännas relevant för målgrupperna och vara tydlig. Kommunikation och information måste utgå från samma målbild. Rätt utförd ska detta bidra till samsyn och förebygga eventuell oro och ryktesspridning.

Internkommunikation – syfte och mål

- Är ett medel för att nå fastställda mål
- Ska skapa en öppen och serviceinriktad attityd
- Gör att medarbetare känner delaktighet och ansvar

Medarbetare

- Ska informeras om ÖFNES och den egna enhetens mål, strategi, organisation, ekonomi, roll i samhället och känna till framtida planer för utveckling
- Ska ges möjlighet att vara delaktiga innan beslut fattas
- Ska snabbt informeras om viktiga beslut
- Ska informeras före eller samtidigt med massmedia

Extern kommunikation - syfte och mål

Vi ska genom ett långsiktigt arbete skapa trovärdighet och förståelse för hur vi agerar samt etablera ett gott anseende.

Eskilstuna- och Strängnäsborna ska veta vilken verksamhet som hanteras inom ÖFNES och veta hur de kan komma i kontakt med kontoret.

ÖFNES ska medverka till insyn och ökad demokrati genom att informera invånare om:

- Nämndens organisation och verksamheter
- Möjligheter att kunna delta och påverka innan beslut fattas
- Rättigheter och skyldigheter

Målgrupper extern information

- Huvudmän
- Ställföreträdare
- Anhöriga
- Tingsrätten
- Föreningar
- Eskilstunas och Strängnäs invånare
- Kommuner och landsting
- Statliga myndigheter
- Massmedia
- Övriga samarbetspartner

Riktlinjer

Det ska vara lätt för invånarna att hitta information om nämndens mål, verksamhet, planer, ekonomi och service. Vi ska vara väl förberedda att möta allmänhetens frågor och informera om ärenden som är av allmänt intresse, såväl innan beslut fattas som efter att de har fattats.

Kanaler för information och kommunikation

- eskilstuna.se och strangnas.se
- internportal
- Facebook
- pressmeddelanden
- presskonferenser
- debattinlägg
- information på arbetsplatsträffar
- e-post
- kommunannons
- stortavlor
- övrig annonsering
- möten ("När någonting är viktigt så talar vi")

Ansvar

Alla har ett ansvar för att kommunikationspolicyn blir till verklighet i det dagliga arbetet.

Nämnden har det övergripande kommunikationsansvaret inom förvaltningen.

Förvaltningschef/avdelningschef ansvarar för att förvaltningen genomför, utvecklar och följer upp kommunikationsuppdraget i enlighet med kommunikationspolicyn och årsplanen.

Kommunikationsstrateg arbetar tillsammans med förvaltningsledningen för att verkställa kommunikationsuppdraget i enlighet med kommunikationspolicyn, övergripande mål och prioriteringar samt årsplanen.

Avdelningschef har ett kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. Chefen ska verka för att den egna verksamhetens kommunikation fungerar, för att skapa delaktighet och att en öppen och förtroendefull dialog förs med medarbetare och externa målgrupper. Chefen ansvarar vidare för att medarbetare vet var de ska söka information och för att de har tillgång till informations- och kommunikationskanalerna. Chefen ansvarar dessutom för mediekontakter inom sitt sakområde.

Medarbetare har ansvar för att respektive projekt och ansvarsområde kommuniceras till de målgrupper som är berörda. Alla projekt ska ha en kommunikationsplan.

Alla medarbetare har eget ansvar för att den interna och externa kommunikationen fungerar bra. Alla ska medverka i att skapa dialog, söka den information man behöver för att utföra arbetet samt att dela med sig av sina egna kunskaper. Alla har även ett ansvar för en god kommunikation med brukare, kunder och invånare.

Massmedia

Goda kontakter med massmedia bidrar till att öka kunskapen om ÖFNES verksamhet. Den publicitet vi påverkar hur vi uppfattas av omvärlden. Genom medierna kan vi förklara och öka förståelsen för vårt arbete.

Ansvar

Nämndordförande har kommunikationsansvaret i frågor som berör den politiska viljan och verksamheternas inriktning eller vid större mediehändelser som berör hela förvaltningen efter dialog med förvaltningschef.

Förvaltningschefen/avdelningschefen ansvarar för mediekontakter och policymässiga uttalanden i förvaltningsövergripande frågor.

Kommunikationsstrateg är ett stöd till medarbetarna i mediefrågor och har ett övergripande ansvar för arbetet gentemot massmedia, även om uttalanden görs av ansvariga personer. Underlag för olika medieaktiviteter diskuteras och bereds tillsammans med kommunikationsstrateg.

Avdelningschefen ansvarar för kontakten med journalister i frågor som rör den egna verksamheten.

Medarbetare som kontaktas av massmedia har rätt att uttala sig, men det är inget krav att uttala sig. Det är viktigt att informera övriga i arbetsgruppen och andra berörda inklusive kommunikationsstrateg om man har haft kontakt med massmedia. Det gäller förstås inte om kontakterna har skett inom ramen för meddelarfriheten.

Avsikten är inte att efterforska källan utan att informera om och vara förberedd på vad som kan komma att publiceras om den egna verksamheten.

Riktlinjer när det gäller massmedia

- Relationen till massmedier ska bygga på öppenhet, tillgänglighet och ansvar
- Alla anställda har rätt att fritt uttala sig i medierna på arbetstid, men ingen måste uttala sig mot sin vilja
- Alla anställda har rätt att själva ta kontakt med medierna
- Informera alltid förtroendevalda och medarbetare före massmedier
- Alla beslut ska ha en kommunikationsaspekt där massmedier innefattas
- Anställda ska en gång per år erbjudas en utbildning i mediekommunikation
- Ärenden och situationer som kan föranleda ett medieintresse ska identifieras på ett tidigt plan. Vi är självkritiska och öppna och kan på så sätt förebygga negativ press
- Medial uppmärksamhet ska kontinuerligt diskuteras i förvaltningsledningen

Kriskommunikation – syfte och mål

En extraordinär händelse medför allvarliga störningar i viktiga samhällsfunktioner och kräver snabba och omfattande insatser. Många människor kan drabbas svårt och stora materiella skador kan uppstå. I en kris är snabbheten avgörande. Ju längre tid det tar innan kommunikationsarbetet kommer igång, desto större risk är det för ryktesspridning och kaos.

Kommunikationsarbetet är centralt vid extraordinära händelser och ska utgå från krisledningsplanen. Det ska vara samordnat mellan de involverade parterna och vi ska sträva efter största möjliga öppenhet i alla situationer.

Syfte

ÖFNES ska medverka till att medarbetare och innevånare ska känna sig trygga med hur krisen hanteras.

Mål

- Medarbetare och invånare ska veta vart de ska vända sig
- Medarbetare och invånare ska veta vad som händer och vad som görs
- Medarbetare och invånare ska veta vad som förväntas av dem
- Efter krisens slut ska medarbetare och invånare veta vad som gjorts med vilket resultat samt vad som gjorts för att det inte ska hända igen.

Målgrupper och kanaler för krisinformation

Interna

Medarbetare

- Internportal
- Extra APT
- Affischering på enheten

Chefer

- E-post
- SMS
- Internportalen
- Informationscentral

Förtroendevalda

- E-post
- Informationscentral

Externa

Invånare

- media
- eskilstuna.se och strangnas.se
- sociala medier

Ansvar

Förvaltningschefen/avdelningschefen ansvarar för kommunikationen med den kommuncentrala krisgruppen samt för presskontakter och kontakter med andra externa intressenter.

Kommunikationsstrategen arbetar tillsammans med förvaltningschefen för att informera områdeschefer, enhetschefer och medarbetarna direkt i förekommande fall. Kommunikationsstrategen har kontakt med den centrala organisationen för kriskommunikation och hjälper till i arbetet med presskontakter samt andra externa intressenter.

Administratören kan kallas in för att avlasta de personer som passar telefon, svarar på e-post samt bemannar informationscentralen.

Förvaltningens krisgrupp ansvarar för att kristelefon, -mobil samt informationscentral i Värjan alltid är bemannad.

Medarbetarna på enheterna informerar brukarna.

Budskap

- Steg 1: ”Vi är medvetna om händelsen, ytterligare information kommer. Vi använder dessa kanaler för att informera.”
- Steg 2: ”Vi gör det här. Det här förväntas av dig. För mer information, kontakta ...”
- Steg 3: Budskapet i steg 2 upprepas så snart ny information tillkommit. Har ingen ny information tillkommit ska budskapet vara ”Inget nytt. För mer information kontakta ...” detta ska sändas med en intervall på fyra timmar.
- Steg 4: ”Faran över. Vi har gjort det här. För mer information kontakta ...”
- Steg 5: Efter att utredning gjorts: ”Det här hände. Vi gjorde det här, med det här resultatet. Det här har gjorts för att det inte ska hända igen.”