



*Let's
create*
Norrköping

Riktlinjer för kommunikation inom Norrköpings kommun

Fastställd av kommunfullmäktige 2011-05-30, § 67

Diarienummer: KS-283/2011







Let's create Norrköping

Let's create Norrköping är vår kommunikationsplattform. Budskapet är basen i vår kommunikation och en del i att förstärka varumärket Norrköping. Let's create Norrköping används när budskap och sammanhang har en tydlig koppling till varumärkesplattformen eller i utvalda sammanhang som stärker varumärket Norrköpings kommun eller staden Norrköping.

Let's create Norrköping är ingen slogan för kommunen utan ett gemensamt budskap som syftar till att stärka varumärket Norrköping. Let's create Norrköping används när syftet är att marknadsföra Norrköpings kommun eller platsen Norrköping. Vi använder Let's create Norrköping som ett verktyg att kommunicera alla goda exempel, både när det gäller kommunens verksamhet eller aktiviteter som stärker varumärket Norrköping.

Ett budskap som öppnar möjligheter

Vi i Norrköping är vana vid förändring. Därför är det naturligt för oss att skapa nya lösningar och möjligheter. Det sitter liksom i själen. Allt detta landar helt naturligt i budskapet Let's create Norrköping.

Ett budskap för Norrköping

För alla vi som jobbar i kommunen är Let's create Norrköping ett slags mission. En anledning att gå till jobbet. Ett skäl att ständigt öka kvaliteten i tjänster och i möten med människor.

För Norrköpings medborgare är Let's create Norrköping en glad uppmaning att delta. Att vara med och fylla Norrköping med mening, nyfikenhet, entreprenörskap och stolthet.

För Norrköpings näringsliv är Let's create Norrköping en utmaning och inspiration.

Ett budskap för omvärlden

Till omvärlden är Let's create Norrköping en inbjudan att komma hit och skapa. På universitetet. I forskningen. På skolor och företag. Ju fler som vill vara med och skapa här på plats hos oss, desto större blir Norrköpings möjligheter att skapa välfärd för alla.

Let's create Norrköping är även ett erbjudande. En chans att ta del av de tjänster och produkter som tillhandahålls av våra kreativa företag och institutioner.

Ett budskap som involverar alla

Sist men inte minst är Let's create Norrköping ett budskap som öppnar möjligheter. Det sätter inga gränser för vad vi vill och vad vi kan. Det inbjuder alla att vara med. Och det kommunicerar på ett språk som alla kan förstå.



Riktlinje för kommunikation inom Norrköpings kommun

Inom Norrköpings kommun arbetar vi strategiskt på olika plan när vi långsiktigt och målmedvetet planerar för framtiden och utvecklingen av samhället. Grundläggande i detta sammanhang är en tydlig kommunikation där Norrköping tar plats och vi medvetet arbetar för att stärka varumärket Norrköpings kommun.

Vår kommunikation ska också bidra till förverkligandet av Norrköpings kommuns mål och vision. En genomtänkt och målgruppsinriktad kommunikation säkerställer hög kvalitet på tjänster och service samt en effektiv resursanvändning. Genom god kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.

Alla som verkar inom Norrköpings kommun är med och påverkar hur kommunen uppfattas. Ju mer samstämmiga vi är i vår kommunikation, desto tydligare

blir andras bild av oss och desto starkare blir Norrköpings kommuns varumärke. Varumärket ska signalera en proaktiv organisation som står för trovärdighet och tillgänglighet.

Kommunikationsriktlinjen gäller för alla medarbetare och förtroendevalda när man agerar som företrädare för kommunen. Kommunikationsriktlinjen omfattar även de kommunala bolagen inom Norrköping Rådhus AB. Chefer har ett särskilt ansvar för att se till att kommunikationsriktlinjen följs i det dagliga arbetet.

Kommunikationsriktlinjen beskriver kommunens förhållningssätt i kommunikationsfrågor. Riktlinjen tydliggör hur Norrköpings kommun kommunicerar med omvärlden, vilka vi kommunicerar med, varför och på vilket sätt. Kommunikationsriktlinjen kompletteras med handböcker inom olika områden som ger ytterligare vägledning och stöd. Riktlinjer och styrdokument för kommunikation ska ses över och revideras regelbundet.

KOMMUNIKATIONSRIKTLINJEN I KORTHET:

- Norrköpings kommun ska signalera en proaktiv organisation som står för trovärdighet och tillgänglighet
- Mottagarperspektivet i fokus
- Kommunikationen är allas ansvar
- Budskapet om kommunen ska vara enhetligt
- Vår kommunikation planeras och följs upp
- Kommunikationen ska följa det som är reglerat i lag
- Genom god kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet





Principer och förhållningssätt

Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på ett sådant sätt, att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks. Kommunens kommunikation ska präglas av trovärdighet, tillgänglighet och proaktivitet.

Vår kommunikation är **trovärdig** genom att vara:

Korrekt

Vår kommunikation får gärna vara inspirerande och engagerande, men ska alltid vara rak, saklig och grundad på fakta.

Aktuell

Vår information ska alltid vara aktuell och uppdaterad.

Tydlig avsändare

Det ska tydligt framgå att det är Norrköpings kommun som är avsändare av kommunikationen. Kommunens grafiska profil och logotyp visar att kommunen står för budskapet. Vi anger alltid relevant information om avsändaren.

Vår kommunikation är **tillgänglig** genom att vara:

Öppen

Vår kommunikation är i alla sammanhang öppen och saklig. Vi ser värdet av dialog och välkomnar synpunkter och initiativ. Vi är medvetna om de krav som offentlighetsprincipen ställer på vår kommunikation.

Tydlig

Vi uttrycker oss på ett tydligt och begripligt sätt. Det viktigaste vi har att säga säger vi först, med ett språk anpassat efter målgruppen.

Enkel

Kommunen ser lättbegripligt språk som en förutsättning för dialog och demokrati och tillämpar klarspråk i alla sammanhang. Information ska vara tillgänglig och användbar för människor med funktionsnedsättning. Information från våra verksamheter ska upplevas enkel att hitta genom att utgå från mottagarens förutsättningar. Ett konsekvent användande av de externa och interna webbplatserna underlättar för våra målgrupper att hitta information om kommunens verksamhet.

Vår kommunikation är **proaktiv** genom att vara:

Målgruppsanpassad

Vår kommunikation ska så långt det är möjligt vara planerad, vilket innebär rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal för att uppnå önskvärda effekter.

Relevant

Vi ställer krav på att information som riktas till specifik målgrupp är relevant och meningsskapande och presenterad på det sätt som bäst är tillgängligt för denna specifika målgrupp.

Snabb

Ett proaktivt förhållningssätt präglar ledningens och medarbetarnas kommunikation såväl externt som internt. Våra målgrupper förväntar sig att kommunen agerar snabbt och effektivt. Det finns god beredskap i våra verksamheter vid behov av snabb kommunikation.



Målgrupper

Medborgarna är den kommunala verksamhetens yttersta uppdragsgivare. Medborgarna har rätt till information om den service som kommunen tillhandahåller samt om sina rättigheter och skyldigheter. Medborgarna har också rätt till alla upplysningar som kan underlätta en öppen diskussion och ett demokratiskt inflytande på kommunens verksamhet.

Kommunens medarbetare och förtroendevalda har skyldighet att bidra med upplysningar och vägledning inom kommunens olika verksamhetsområden. Medarbetare och förtroendevalda ska även lämna information som kan underlätta den öppna diskussionen i kommunala frågor. Det är nödvändigt med information och diskussion för att medborgarna ska känna delaktighet och engagemang i gemensamma angelägenheter.

Inom Norrköpings kommun ska ett öppet informationsklimat råda. Fortlöpande intern information och kommunikation är en förutsättning för att medarbetare och förtroendevalda ska kunna lämna upplysningar och besvara frågor om verksamheten.

Kommunens information och kommu-



nikation berör många målgrupper. Ytterst handlar det om att nå alla kommunens invånare med information som är viktig för dem. Vi ska känna till vilka våra målgrupper är, deras behov och förutsättningar. Detta synsätt ska präglade både den interna kommunikationen med egna medarbetare och den externa kommunikation som sker direkt med medborgarna och brukarna.

Våra målgrupper finns såväl inom som utanför vår organisation. De är grupperingar av individer, organisationer eller motsvarande som Norrköpings kommun har ett intresse- eller beroendeförhållande till. Målgrupperna kan vara befintliga och presumtiva och finnas såväl i Sverige som internationellt.



Ansvar

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens övergripande styrdokument för kommunikation. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluten verkställs, följs upp och utvärderas. Kommundirektören har, på kommunstyrelsens uppdrag, ansvar för styrning, samordning, utveckling och uppföljning av kommunens kommunikation. Ansvaret för att ta fram och implementera gemensamma styrdokument och strategier för kommunens kommunikation har kommunikationsdirektören. Det omfattar också utveckling och samordning av gemensamma kontaktytor, såsom de externa och interna webbplatserna. Genom samordning och nätverksarbete skapas ett förvaltningsövergripande kunskapsutbyte och ett mer effektivt utnyttjande av kommunens resurser.

Ansvar följer verksamhetsansvaret

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det betyder att varje nämnd, kontor och förvaltning ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet.

Chefer fungerar som företrädare för vårt sätt att kommunicera och har ett särskilt ansvar för att riktlinjen för kommunikation följs. Varje chef ansvarar för att kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet. Det betyder ansvar för kommunikation med medarbetare samt att insatser för information och kommunikation med invånare sker på ett trovärdigt, tillgängligt och proaktivt sätt.



Personligt ansvar

Alla medarbetare företräder Norrköpings kommun och har ett personligt ansvar för att i sitt dagliga arbete agera utifrån en värdegemenskap och bemöta kommunens målgrupper i linje med kommunens kommunikationsriktlinje. Varje medarbetare har eget ansvar att söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet. Närmaste chef på alla nivåer ska skapa förutsättningar för detta. Medarbetarna har också ansvar för att kommunicera om det egna arbetsområdet, såväl internt som externt.

Kommunikatörer och informatörer

Ansvariga för information och kommunikation inom kommunens förvaltningar och bolag ska bidra till att utveckla den interna och externa kommunikationen, upprätta kommunikationsplaner och ansvara för genomförande och uppföljning av kommunikationsinsatser. De ska fungera som rådgivare i kommunikationsfrågor och operativt driva de kommunikativa aspekterna i verksamheten. Inom varje förvaltning och bolag bör minst en kommunikatör eller informatör finnas.



Kommunikationsplanering

Kommunikation är ett effektivt styrmedel för att utveckla och driva verksamheten mot uppsatta mål. Därför ska kommunikation användas strategiskt, vara genomtänkt och följas upp.

I en demokratiskt styrd organisation är kommunikation och information viktiga inslag i varje verksamhet, beslut eller projekt. I Norrköpings kommun ska kommunikationen ses som en naturlig del i verksamhetsplanering och beslut. Det betyder, att planering av kommunikationen ska ingå i varje nämnds, kontors och förvaltnings verksamhetsplan för

Checklista för kommunikationsplan:

1. Bakgrund
2. Syfte
3. Mål
4. Målgrupper
5. Avsändare och talespersoner
6. Aktiviteter
7. Uppföljning och utvärdering

året. Alla nämnder och styrelser har ansvar för att följa upp och utvärdera de egna kommunikationsinsatserna. Dessutom ska en kommunikationsplan upprättas för alla större och för kommunen viktiga projekt.

Kommunstyrelsen ansvarar för att utvärdera kommunens kommunikationsarbete. Kommunstyrelsen ansvarar också för att en särskild, kommungemensam informationsplan för så kallad extraordinär händelse ska upprättas och uppdateras i enlighet med övrig planering på området.



Grafisk profil

Norrköpings kommuns kommunikation ska vara enhetlig och tydlig i sin utformning. Den grafiska profilen ger kommunens verksamheter möjlighet att kommunicera utifrån sina målsättningar och målgrupper och ska samtidigt signalera tillhörigheten till Norrköpings kommun. Den grafiska profilen ska bidra till att skapa extern tydlighet och intern samhörighet.



Norrköpings kommun är en stor koncern där många olika verksamheter samlas under samma varumärke. För att kunna skapa ett gemensamt ansikte utåt är det viktigt att ha en enhetlig grafisk profil, det vill säga gemen-

samma riktlinjer för hur vi använder vår logotyp, typsnitt, färger och bilder. En konsekvent använd grafisk profil stärker intrycket av att kommunen arbetar professionellt. Den viktigaste gemensamma nämnaren i den grafiska

profilen är vår logotyp. Riktlinjerna för den grafiska profilen, vägledning och råd och exempel finns på Norrköpings kommuns webbplats www.norrkoping.se/varumärke.



Kriskommunikation

Vid extraordinära händelser, eller andra samhällsstörningar som berör kommunen och dess invånare, är information om händelsen och de åtgärder som vidtas av stor betydelse. Informationsarbetet ska samordnas, präglas av professionalism, öppenhet och handling samt ge

snabb, saklig och väl avvägd information till alla berörda. Vid extraordinära händelser i fredstid eller vid höjd beredskap ska all information följa de riktlinjer som finns framtagna i Riktlinjer för ledning och information vid extraordinära händelser i fredstid samt vid höjd beredskap.



Lagar

Norrköpings kommuns kommunikationsriktlinje bygger på bestämmelser i svensk lag. Lagar som särskilt berör kommunikationsfrågor är bland annat förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen – med offentlighetsprincipen och meddelarfriheten, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen och upphovsrättslagen. För vissa kommunala verksamheter gäller speciell lagstiftning, som ställer preciserade krav på formen för information och kommunikation. Dessa berörs inte i detta dokument.

Upphovsrättslagen

Upphovsrättslagen ger upphovsmän ensamrätt att förfoga över sitt verk samt skyddar verket mot intrång. Upphovsrätt uppkommer automatiskt i och med att ett verk skapas. För att ett verk ska vara skyddat ska det ha en viss originalitet, så kallad verkshöjd.

Upphovsrätten skyddar litterära verk, datorprogram, musikaliska och sceniska verk, filmverk, fotografier och konstverk. Upphovsrätten gäller även översättningar och andra bearbetningar. Upphovsrätt gäller inte författningar, beslut och yttranden av svenska myndigheter samt översättningar av dessa.

Upphovsrätten delas i två delar, den ekonomiska och den ideella rätten. Upphovsmannen kan överlåta den ekonomiska rätten, det vill säga låta någon annan bestämma över hur verket får användas. Den ideella rätten kan aldrig överlåtas. Det medför bland annat att upphovsmannen ska få sitt namn angivet varje gång som ett verk görs tillgängligt för allmänheten. Verket får inte ändras så att upphovsmannens litterära eller konstnärliga anseende eller egenart kränks. Upphovsrätten gäller 70 år efter upphovsmannens död.

Personuppgiftslagen

Personuppgiftslagen anger när och under vilka förutsättningar personuppgifter får behandlas. Med personuppgift avses all information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

Behandling av personuppgift är varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte, till exempel insamling, registrering, lagring, användning, publicering, spridning eller annat tillhandahållande, sammanställning eller samkörning. Lagen omfattar huvudsakligen digital behandling av personuppgifter.

Lagen innehåller olika hanteringsregler för personuppgifter i strukturerat material,

såsom register, databaser och dokument- och ärendehanteringssystem och för personuppgifter i ostrukturerat material, såsom löpande text, ljud och bild. Personuppgifter i ostrukturerat material får i princip behandlas utan att personuppgiftslagens regler blir tillämpliga om inte behandlingen innebär att de registrerades personliga integritet kränks. För behandling av personuppgifter i strukturerat material gäller däremot bland annat regler om fastställt ändamål med behandlingen, krav på samtycke för behandling, krav på information samt skyldighet att vidta rättelse.

Arkivlagen

Arkivlagen innehåller bestämmelser om myndigheternas och vissa andra organs arkiv. En myndighets arkiv bildas av de allmänna handlingarna från myndigheternas verksamhet. Myndigheternas arkiv är en del av det nationella kulturarvet. Myndigheternas arkiv ska bevaras, hållas ordnade och vårdas så att de tillgodoser rätten att ta del av allmänna handlingar, behovet av information för rättskipningen och förvaltningen samt forskningens behov.

Tryckfrihetsförordningen

Tryckfrihetsförordningen innehåller bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet. Till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning har medborgare rätt att ta del av allmänna handlingar, den så kallade offentlighetsprincipen. Rätten att ta del av allmänna handlingar kan bara begränsas genom lag. Bestämmelser om sådana begränsningar finns i offentlighets- och sekretesslagen. Med handling avses framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel. En handling är allmän om den förvaras hos myndighet och har inkommit dit eller upprättas där. Att publicera information på webben innebär att den blir allmän handling.

Offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bland annat bestämmelser om tystnadsplikt i det allmänna verksamheten och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Sekretess innebär ett förbud att röja en uppgift, vare sig det sker muntligt, genom att en allmän handling lämnas ut eller på annat sätt. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på webben.

Språklagen

Språklagen slår fast att det svenska språket ska vara huvudspråk i Sverige, men innehåller också bestämmelser om skydd för de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket. I lagen pekas det allmänna ansvar för den enskildes tillgång till språk ut. Svenska är språket i all offentlig verksamhet och det ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Det innebär att språket ska kunna förstås av den enskilde, att språket ska vara anpassat för mottagaren och att hänsyn ska tas till olika gruppers särskilda kommunikativa behov. Det allmänna har ett särskilt ansvar för att svenskan används och utvecklas.

Tillgänglighet

Tillgänglig information innebär att det är möjligt för alla att ta del av den. Personer med funktionsnedsättning behöver information som är anpassad till deras funktionsnedsättning. Samhällsinformation ska finnas att tillgå i lätläst text. Webbplatser ska vara tillgängliga så att varje användare kan anpassa presentationen av innehållet efter sina egna behov. Talad information ska finnas att tillgå i text. Webbplatserna ska vara tekniskt tillgänglighetsanpassade, så att de i så stor utsträckning som möjligt kan användas av personer med olika typer av funktionsnedsättningar.

**Intranätet ska:**

- vara den kommungemensamma kanalen för internkommunikation på webben
- säkerställa snabb, aktuell och samtidig information till medarbetare inom Norrköpings kommun
- stärka medarbetarnas kunskap om kommunens verksamhet, mål och verksamhetsförutsättningar
- vara ett strategiskt verktyg för att uppnå kommunens verksamhetsmål och stödja kommunens värderingar och varumärke.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska fungera som ett stöd för medarbetarna. Genom den interna kommunikationen ska medarbetarna få kunskap om kommunens verksamhet, mål och verksamhetsförutsättningar samt skapa delaktighet och engagemang. Den ska också lägga en grund för medarbetarnas kommunikation med allmänheten. Medarbetarna är kommunens bästa kommunikationskanaler. Kommunikation av beslut och förändringar ska alltid utgå från mottagarens behov och förutsättningar. Så långt det är möjligt ska nyheter och förändringar kommuniceras internt först.

Målgrupper

Kommunens alla medarbetare är våra interna målgrupper. Norrköpings kommun har många medarbetare med olika bakgrund och vitt skilda arbetsuppgifter. Kommunikationsaktiviteter ska anpassas utifrån de olika målgrupper som finns inom kommunen.

Förtroendevalda är både interna och externa målgrupper. Externa ur perspektivet att de är medborgarnas representanter och våra uppdragsgivare. Interna ur perspektivet att våra interna processer, beslut och aktiviteter ofta innebär att vi behöver involvera och informera våra politiker som en del av verksamheten.

Interna kommunikationskanaler

Interninformation har många olika kanaler, till exempel arbetsplatsträffar, nyhetsbrev, e-post och intranät. Sammanhanget och målgruppen avgör vilken kanal man väljer. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens medarbetare har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna. Vår interna kommunikation är alltid planerad, vilket innebär rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal för att uppnå önskvärda effekter.

Dialog med närmaste chef

På arbetsplatsträffar har cheferna god möjlighet att redogöra för, tolka och förklara verksamhetens mål samt arbeta fram åtaganden för verksamheten. Det personliga mötet ger möjlighet till direkt delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte. Dialog innebär ömsesidigt utbyte av information och idéer som leder till ökad kunskap och förståelse.

Intranät

Kommunens intranät är ett forum för intern kommunikation och medarbetare emellan. Det är en effektiv kanal för att sprida information snabbt till en stor grupp medarbetare. Norrköpings kommuns information och kommunikation på intranätet ska ha som övergripande syfte att vara till största möjliga nytta för användarna och skapa effektivitet i organisationens verksamheter. Intranätet bidrar också till samordning och styrning av kommunen.

Chefen har ansvar för att sprida viktig information vidare till dem som inte har tillgång till intranätet.

Personaltidningen Strömvirveln

Strömvirveln ska öka kunskapen om kommunens vision, dess strategier och mål. Den ska bidra till att stärka vi-känslan inom Norrköpings kommun samt belysa aktuella ämnen i kommunen. Hela tiden med människan i fokus.

Tidningen distribueras till samtliga medarbetare och förtroendevalda inom Norrköpings kommun. Strömvirveln ska, på ett redaktionellt sätt, skildra kommunens verksamheter utifrån olika perspektiv. Det kan handla om en enskild medarbetare. Det kan även handla om kommunövergripande direktiv och lagändringar som påverkar verksamheten.

Redaktionellt fokus ska så långt det går riktas mot och för medarbetarna. Övergripande beslut, händelser och förändringar ska helst skildras utifrån ett medarbetarperspektiv. Läsvärdet ska vara högt. Känslan ska vara att det är hela kommunens egen tidning.



Extern kommunikation

Den externa kommunikationens syfte är att stödja demokratin. Kommunikation som i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att invånare ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter. Det ökar deras förtroende för Norrköpings kommun. Kommunikation med invånare är också viktigt för att utveckla verksamheterna. Sammantaget möter Norrköpings kommuns medarbetare dagligen tusentals människor. Alla medarbetare inom kommunen är med och påverkar hur vår organisation uppfattas: som myndighet, verksamhetsföreträdare, arbetsgivare och aktör i Norrköpings utveckling.

Vi arbetar strategiskt med att skapa en samstämd och enhetlig extern kommunikation som långsiktigt tydliggör varumärket Norrköpings kommun. Den externa kommunikationen ska skapa rätt förväntningar på kommunens service och tjänster. I vår externa kommunikation ska vi arbeta aktivt med att lyfta fram goda exempel och resultat om vår verksamhet.

Målgrupper

Huvudmålgrupperna för den externa kommunikationen är kommunens invånare. Företag, andra myndigheter och media är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Norrköping, till exempel blivande Norrköpingsbor och Norrköpingsföretag, besökare, presumtiva medarbetare, studenter, ideella organisationer, andra kommuner samt regioner i Sverige och i andra länder.

Externa kommunikationskanaler

Den externa kommunikationen har många kanaler, till exempel möten, annonser, tidningar och broschyrer. De olika målgrupperna har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna. Vår externa kommunikation är alltid planerad, vilket innebär rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal för att uppnå önskvärda effekter.

Personliga mötet

Det personliga mötet ger möjlighet till direkt delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte. Dialog innebär ömsesidigt utbyte av information och idéer som leder till ökad kunskap och förståelse.

Externa webbplatsen

Norrköpings kommuns information och kommunikation på Internet ska ha som övergripande syfte att vara till största möjliga nytta för användarna och skapa effektivitet i organisationens verksamheter.

All information som riktar sig till de externa målgrupperna ska publiceras på den externa webbplatsen – norrkoping.se. Den externa webbplatsen fungerar som ett arbetsverktyg och en faktabas för både externa målgrupper och medarbetare.

Sociala medier

En satsning på moderna verktyg för att kommunicera med och vara en del av kommuninvånarnas vardag är viktig. Norrköpings kommun ser gärna att sociala medier utnyttjas där det finns ett tydligt syfte med användandet och där man gör det på ett sådant sätt att det stärker varumärket Norrköping. Sociala medier kan till exempel vara ett marknadsföringsverktyg, en möjlighet att ha direkt kontakt med invånare, ett pedagogiskt verktyg och ett sätt att öppna upp verksamheter för insyn och delaktighet.



Mediakontakter

Medierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin, inte bara som förmedlare av information utan även som opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Vi ska ha en god beredskap för att möta mediernas krav på snabb respons och rätt till insyn.

Det ligger i kommunens och medborgarnas intresse att medierna får tillgång till korrekt och allsidig information om kommunens verksamhet. Medarbetare och förtroendevalda bör på alla sätt medverka till detta. Föredragningslistor och handlingar till nämndsammanträden ska rutinmässigt delges alla lokalt verksamma medier.

De grundlagsfästa reglerna för informations-spridning, till exempel yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincip, ska vara kända utgångspunkter för alla mediekontakter. Meddelarfriheten i tryckfrihetsförordningen innebär att alla medarbetare kan lämna uppgifter till media, och att ingen har rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna. Undantaget är vissa uppgifter som omfattas av stark sekretess.

Medarbetare kan uttala sig som representanter för Norrköpings kommun. Den som inte är insatt i ett ämne bör inte uttala sig utan bör istället hänvisa till någon som känner till det aktuella området bättre. Medarbetare i kommunen har dock alltid rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll. Utbildning i relevanta grundlagsfrågor samt i praktiska mediekontakter ska därför fortlöpande erbjudas medarbetare och förtroendevalda.

När man verkar genom sociala medier på nätet finns det olika aspekter att ta hänsyn till:

Verksamheter inom Norrköpings kommun som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker i enlighet med förvaltningens eller bolagets verksamhetsutövning. Engagemanget ska vara godkänt av ansvarig förvaltningschef eller VD. Den som utses att hantera mediet har ett ansvar för att detta sker på ett bra sätt och enligt Riktlinjer för användning av sociala medier.

På kommunens externa webbplats ska det finnas en förteckning över vilka sociala medier som kommunen finns i.

Kommunikationen ska vara tydlig och överensstämmande med Norrköpings kommuns grafiska profil.

En generell regel är att alla meddelanden som inkommer till eller lämnar kommunen på sociala medier är allmänna handlingar.

Kommentarer, synpunkter och svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller riktlinjer ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering sker måste innehållet i meddelandet samt information om dess användare sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar. Kommentarer får inte innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam
- sekretessbelagda uppgifter.

För kommunen har media tre roller:

När media är en kanal – ett strategiskt mediaarbete innebär att bevaka, analysera och ta egna initiativ. Vi bevakar den bild media ger av oss. Vi analyserar artiklar, notiser, debattinlägg och insändare. Vi gör egna regelbundna insatser genom planerad pressinformation. Vi bemöter snabbt och sakligt artiklar, debattinlägg och insändare när så behövs. Vi använder oss av annonser på ett genomtänkt sätt.

När media är en målgrupp – vi förser media med korrekta fakta om våra verksamheter för att öka kunskapen om kommunen. Offentlighetsprincipen som bland annat innebär att vi lämnar ut allmänna offentliga handlingar är en självklarhet för oss.

När media är en granskare – offentlighetsprincipen, saklighet vid bemötanden, korrekt bakgrundsinformation samt meddelarfriheten är centralt när media granskar oss.

Vi ska alltid vara öppna och professionella gentemot media, oavsett vilken roll de har.





Norrköpings kommun.

För dig. För alla. För det goda livet.

I Norrköpings kommun har alla rätt till jämlikhet, delaktighet och del av välfärden. Vår vision handlar om det goda livet, och uppdraget är att skapa, utveckla och leverera välfärdstjänster till medborgare och verksamheter i vårt område.

Vår framtid ser ljus ut. Vår befolkning växer, och vi har en potential som bara begränsas av oss själva. Vi brukar säga att kraften kommer ur kreativitet och våra 9 000 medarbetare.

Genom att planera och driva en ständig utveckling av miljöer, boende, näringlivsklimat och service till medborgarna skapar vi förutsättningar för ett nytt, spännande Norrköping. En kreativ mötesplats för människor och möjligheter.

NORRKÖPINGS KOMMUN

Adress: Rådhuset, 601 81 Norrköping

Tel: 011-15 00 00

E-post: norrkoping.kommun@norrkoping.se

www.norrkoping.se



NORRKÖPING