

STRATEGI
PROGRAM
PLAN
▶ **POLICY**
RIKTLINJER
REGLER

KOMMUNIKATIONS -POLICY



HÖGANÄS
KOMMUN

Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum:

För revidering ansvarar: Kommunfullmäktige

För eventuell uppföljning och tidplan ansvarar: Kommunikationsavdelningen

Dokumentet gäller för: Höganäs kommun

Dokumentet gäller till och med: tills vidare



INNEHÅLL

INLEDNING	4
KOMMUNIKATIONSANSVAR.....	5
FYRA GRUNDLÄGGANDE PRINCIPER FÖR VÅR KOMMUNIKATION	7
INTERN KOMMUNIKATION	8
EXTERN KOMMUNIKATION.....	9
MASSMEDIA.....	10
KRISKOMMUNIKATION	10
GRAFISK PROFIL	10
TILLGÄNGLIGHET	11
WEBBPLATSEN WWW.HOGANAS.SE.....	11
SOCIALA MEDIER.....	13
TELEFONI.....	16
E-POST	18
LAGAR OCH REGLER.....	20





INLEDNING

KOMMUNIKATION ÄR VÅR ORGANISATION

Kommunikation är grunden och byggstenen för alla organisationer - utan kommunikation finns ingen organisation. Samtliga medarbetare i Höganäs kommun måste därför arbeta aktivt för att upprätthålla en god dialog med våra invånare, besökare och med varandra internt. Det är allas ansvar att främja ett kommunikationsklimat som bidrar till en utvecklande och innovativ miljö.

KOMMUNIKATION OCH KONCERTTANKE

Höganäs kommuns två ledord är kommunikation och koncerntanke och de ska genomsyra våra verksamheter. Som nämns ovan är kommunikationen grunden för alla organisationers utveckling och Höganäs kommun är inget undantag. Kommunikation och koncerntanke verkar inte helt oberoende av varandra. Med koncerntänkande förbättras också den interna kommunikationen. Vi ska sträva efter samverkan och ett öppet kommunikationsklimat som i slutändan gynnar vår kommun och våra invånare.

SYFTET MED POLICYN

Syftet med en gemensam kommunikationspolicy är att visa hur vi, på ett kommunikativt sätt, ska agera för att uppnå kommunens mål och visioner. Med andra ord, policyn ska ge vägledning hur vi ska hantera den externa och interna dialogen. Policyn ska vara ett levande och aktivt verktyg som genomsyras av tillgänglig, trovärdig, relevant och offensiv kommunikation.





KOMMUNIKATIONSANSVAR

Kommunikationen är ett viktigt redskap för Höganäs kommuns fortsatta utveckling. Det är därför viktigt att samtliga anställda tar det kommunikativa ansvaret som krävs i vårt dagliga arbete. Det är vår skyldighet att förse oss med information som rör oss själva, vårt arbete och den kommunala verksamheten. Alla medarbetare med tillgång till en dator har ett ansvar att dagligen besöka arbetsnätet (intranätet) för att bli uppdaterad på de senaste nyheterna. De medarbetare som inte har tillgång till en dator under arbetstid ska få information som berör dem via sin chef. Utöver det ovan nämnda ansvaret har vissa personer i vår organisation ett utökat kommunikationsansvar.

KOMMUNSTYRELSENS ANSVAR

Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicyn efter förslag från kommunstyrelsen.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av kommunikationspolicyn och föreslår vid behov revideringar i policyn som sedan överlämnas till kommunfullmäktige för fastställande. Kommunstyrelsen delegerar det operativa ansvaret för kommunikationsverksamheten till kommunledningskontorets kommunikationsavdelning.

Kommunikationsavdelningen ansvarar under kommunstyrelsen för genomförandet och samordning av kommunikationsverksamheten. I detta ingår bland annat att:

- Vara kommunens allmänna expertfunktion på kommunikationsfrågor.
- Ge information och erbjuda utbildning till ansvariga inom förvaltningar så att kommunen uppfyller de krav som ställs i denna policy.
- Bistå de kommunala bolagen med hjälp vid behov.
- Utveckla kommunens kommunikationsstrategier och vara lyhörd för förvaltningarnas kommunikativa behov och önskemål.

FÖRVALTNINGARNAS ANSVAR

Varje **nämnd/styrelse** har ansvaret för att policy efterlevs inom sina respektive verksamhetsområde.

I varje chefsuppsdrag ingår ett utökat informations- och kommunikationsansvar. Samtliga chefer ansvarar för att kommunikationsarbetet finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Dessutom ska varje chef se till att medborgare och övriga utomstående aktörer informeras på ett bra sätt och föra en dialog med de anställda.





Medarbetarna är nyckelaktörerna i kommunikationen och det är genom en effektiv kommunikation som organisationen når sina mål. Därför måste varje enskild medarbetare ta ansvar för sin kommunikation och engagera sig i de kommunikativa frågorna.

KOMMUNALA BOLAGS ANSVAR

Kommunens bolag har ett lika stort ansvar att följa kommunikationspolicyn som resten av våra verksamheter. Det är mycket viktigt att alla offentliga verksamheter har samma syn på kommunikationen.





FYRA GRUNDLÄGGANDE PRINCIPER FÖR VÅR KOMMUNIKATION

För att vi ska kunna erbjuda våra invånare och utomstående aktörer rätt service ska både den interna och externa kommunikationen genomsyras av följande grundprinciper.

TILLGÄNGLIG

Kommunikation är en rättighet. Inom alla våra verksamheter är det offentlighetsprincipen som gäller, det vill säga, medborgarna har rätt till insyn i vår kommunala verksamhet. Även massmedia har rätt till transparens så att deras roll som informations-spridare, maktgranskare och opinionsbildare främjas.

TROVÄRDIG

Alla ska vara informerade. Det är viktigt att alla medarbetare känner till beslut, mål och planer för att i den möjligaste mån kunna ge korrekt information till utomstående. Av den anledningen ska vi alltid eftersträva att all information når samtliga medarbetare innan den går ut till massmedier och övriga målgrupper. På så sätt minskar vi riskerna för missförstånd och feltolkningar bland allmänheten.

RELEVANT

All kommunikation ska vara relevant och mottagaranpassad. Vi ska alltid reflektera över om informationen uppfyller sitt syfte och om den framförs på ett målgruppsanpassat språk i en anpassad kanal/medium. Det är viktigt att komma ihåg att alla inte alltid berörs av all information.

OFFENSIV

Vi ska vara offensiva och nytänkande i vårt kommunikativa agerande. Vi ska själva ta initiativet till att informera om beslut, händelser och annat som berör kommunens verksamheter, på så sätt minskar vi riskerna för missförstånd och ofördelaktiga spekulationer.





INTERN KOMMUNIKATION

En väl fungerande internkommunikation är en förutsättning för att vi medarbetare i Höganäs kommun ska kunna utföra vårt arbete på bästa sätt. Den interna kommunikationen är grunden för ett trevligt och resultatfrämjande arbetsklimat och för att vi ska känna till vilka mål och visioner som vi ska sträva efter. Dessutom främjar en god internkommunikation även den externa dialogen till våra medborgare. Vi ska komma ihåg att våra medborgare ser oss som viktiga aktörer gällande all information angående den kommunala verksamheten.

Vår interna kommunikation vänder sig till samtliga anställda och förtroendevalda inom Höganäs kommun. Om vi värnar om och ständigt försöker att förbättra den interna dialogen har vi mycket att vinna.

VI SKA MED VÅR INTERNA KOMMUNIKATION:

Bli effektivare. När vi medarbetare är medvetna om vad som händer och sker i våra verksamheter, blir det också lättare för oss att utföra våra arbetsuppgifter på ett önskvärt sätt. En fungerande internkommunikation bidrar till att vi snabbt och enkelt får tag i den information som våra arbetsuppgifter kräver.

Nå fler mål. En effektiv internkommunikation bidrar till utveckling av den kommunala verksamheten. Med andra ord – en god internkommunikation bidrar till att de uppsatta målen uppnås.

Främja den externa dialogen. En god internkommunikation leder till att vi medarbetare får en ökad kompetens om vår egen verksamhet och om koncernen. Det leder i sin tur till att vi, på ett proffsigt sätt, kan förmedla samma kunskap ut till våra medborgare.





EXTERN KOMMUNIKATION

Medborgarna ska på ett smidigt och enkelt sätt kunna ta till sig och hämta information från flera olika håll och kanaler. Vår viktigaste uppgift är att uppmuntra till ett engagerat och aktivt medborgarskap. Vi ska dessutom försöka upprätthålla en god dialog med våra invånare och samtliga utomstående aktörer. Vi har också en viktig uppgift i att underlätta informationsökningen för intresserade målgrupper.

Vår externa kommunikation vänder sig till våra medborgare, övrig allmänhet, massmedia, myndigheter, näringsliv, föreningar och övriga organisationer. Genom att utveckla den externa kommunikationen bäddar vi för en transparent verksamhet som är lättillgänglig och som uppmuntrar till dialog och engagerat medborgarskap. Vi är representanter för kommunen – vi ska vara stolta ambassadörer som ger professionell service.

VI SKA MED VÅR EXTERNA KOMMUNIKATION:

Förbättra dialogen till utomstående. Alla vi som arbetar inom Höganäs kommun har ett informationsansvar gentemot våra medborgare. Vi ska vara lyhörda och öppna för dialog och lyssna på våra medborgares funderingar och önskemål.

Skapa en mer positiv sida av Höganäs kommun. Den externa kommunikationen är vårt främsta redskap för att förmedla en positiv bild av vår kommun.

Uppmärksamma Höganäs kommun som arbetsgivare. Vi som är anställda i Höganäs kommun är levande reklampelare. Vi ska därför tänka extra noga på att föregå med gott exempel i externa sammanhang och visa på att kommunen är en attraktiv arbetsgivare.

Tillfredsställa informationsbehovet. När det gäller information ska vi ha ett offensivt förhållningssätt och vi ska tillmötesgå och besvara utomstående aktörer och medborgares frågor och funderingar.





MASSMEDIA

Det är viktigt att vi är tydliga med i vilken roll vi uttalar oss och vem som uttalar sig i olika frågor. Yttrandefriheten och meddelarfriheten är grundläggande i den svenska demokratin, därmed har alla vi anställda i Höganäs kommun rättighet till att uttala oss i massmedia. Det ligger i kommunens och allmänhetens intresse att massmedierna har tillgång till korrekt och relevant information. Alla anställda och förtroendevalda ska medverka till ett öppet förhållningssätt till media.

KRISKOMMUNIKATION

När något oförutsägbart inträffar är det viktigt att samtliga fokuserar på vad det är som faktiskt har hänt och inte spekulerar i vad som kan hända. Vi ska, med utgångspunkt från samtliga av ovanstående punkter, ge en korrekt och enhetlig bild av det inträffade – vi ska fylla det informationsvakuum som skapas när en kris uppstår och vi ska göra det på ett lugnt, sansat och sakligt vis.

GRAFISK PROFIL

Integrerad kommunikation är något som vi hela tiden ska sträva efter, det vill säga, vi ska hela tiden säga samma sak i samtliga kanaler och vi ska vara tydliga avsändare bakom alla våra budskap. En grafisk profil klär in och omfamnar kommunikation på ett enhetligt och tydligt sätt och framställer informationen vi sänder ut som trovärdig och professionell. Den grafiska profilen ska ligga till grund för alla våra trycksaker, utskick, annonser med mera. Allt för att varje mottagare snabbt ska förstå att det är Höganäs kommun som står bakom informationen. I handboken för den grafiska profilen som finns på arbetsnätet (intranätet) kan vi läsa mer om hur vi ska tillämpa den nya layouten rent praktiskt.





TILLGÄNGLIGHET

Ibland kan det vara svårt att veta hur vi rent praktiskt ska hantera de kommunikativa verktygen. Nedan följer konkreta riktlinjer för olika kommunikationsmöjligheter och tanken är att de ska vägleda oss i vårt dagliga arbete. Låt policyn bli ett aktivt redskap, återkom och läs ofta om vad som gäller för varje enskild kanal.

WEBBPLATSEN WWW.HOGANAS.SE

Syftet med Höganäs kommuns webbplats är att förbättra samhällsinformationen. Den ska dessutom underlätta kommunikationen mellan kommunens invånare, tjänstemän och förtroendevalda samt skapa förutsättningar för en effektivare kommunal verksamhet genom förbättrad service åt kommuninvånarna. Hemsidan är också ett viktigt medel när det gäller att marknadsföra kommunen som ett attraktivt boendialternativ, intressant turistmål och som etableringsmöjlighet för näringslivet.

VI SKA PÅ VÅR HEMSIDA:

Ge korrekt information. Samtliga av oss ska genom vårt arbete ha tillgång till kommungemensam information och information som är relevant för vår yrkesutövning.

Utföra självständigt arbete. Samtliga förvaltningar ska självständigt publicera information som rör den egna verksamheten och ge medborgarna möjlighet till dialog.

Erbjuda relevant information. All information som är av intresse för allmänheten ska publiceras på kommunens webbplats.

Integrera arbetssätten. De verksamhetssystem som används ska i möjligaste mån integreras med kommunens webbplats.

Sträva efter öppenhet. Kommunens webbplats ska sträva efter att föra de politiska besluten närmare medborgarna genom att kontinuerligt publicera uppdaterad och relevant information.

Bjuda in till dialog. Tyngdpunkten i utvecklingen av kommunens webbplats ligger på förstärkt interaktivitet. Vi kan t.ex. genom offentliga debattforum förbättra möjligheter för medborgarna att delta i de demokratiska processerna. Då får de också chansen att bidra med information och synpunkter på verksamheten och det kan göras via Dialogen och vår webbsida.





Kvalitetskraven på kommunens webbplats ska enbart behandla information som berör kommunens egna verksamheter/bolag publiceras. Vid all publicering av information ska enkelhet och tydlighet eftersträvas. Det ligger i kommunens intresse att även annan information som är av nytta eller intresse för allmänheten ska vara sökbar från kommunens webbplats. Webbplatsen ska inte innehålla länkar till informationslämnare som kommunen normalt inte vill förknippas med.

PÅ HÖGANÄS KOMMUNS WEBBPLATS:

- ska uppgifter om när informationen senast uppdaterats finnas
- ska länkar och innehåll regelbundet kontrolleras
- ska vara läsbar från så många webbläsare som möjligt
- ska man lätt hitta uppgifter om kontaktpersoner
- ska relevanta sidor översättas till lättläst svenska
- ska alla sidor med text ha en lyssnarfunktion
- ska det inte finnas tomma sidor, det vill säga sidor under konstruktion
- ska det vara lätt att hitta
- ska text och innehåll följa våra webbriktlinjer (se arbetsnätet/intranätet)

Kommunikationsavdelningen har det övergripande ansvaret för information och innehåll på Höganäs kommuns webbplats. Ansvarig för att information om kommunens förvaltningar och verksamheter publiceras är respektive förvaltningschef. Varje informationslämnare, ”ansvarig utgivare” (förvaltningarna och dess olika verksamheter) ansvarar för att information och tjänster på respektive undersidor på www.hoganas.se är korrekt, relevant och uppdaterad. Kommunikationsavdelningen har rätt att ta bort sådan information som är inaktuell, som inte följer de givna riktlinjerna eller på annat sätt är olämplig.





SOCIALA MEDIER

Vi lever i en föränderlig värld där sättet att kommunicera hela tiden utvecklas och förändras. För att Höganäs kommun ska kunna vara delaktig i olika sociala medier krävs det att vissa riktlinjer och direktiv efterlevs.

Vad är sociala medier och vad är de bra för?

Sociala medier kan definieras på flera olika sätt, men en vanlig definition lyder: ”Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknik, social interaktion och användargenererat innehåll. De kan ta sig uttryck i internetforum, communities, bloggar och artikelkommentarer.” Hur man än väljer att definiera begreppet råder det inte några tvivel om att sociala medier är framtidens kommunikationsforum. I arbetet med att främja en dialog mellan oss medarbetare och våra invånare är bloggar, twitter, facebook med mera, väl användbara verktyg. Vi kan genom dessa medier nå en större och bredare målgrupp och vi kan målgruppsanpassa våra budskap på ett effektivare sätt.

VI SKA MED HJÄLP AV VÅRA SOCIALA MEDIER:

Skapa större nätverk. Med hjälp av sociala medier kan vi skapa större nätverk med olika målgrupper inom våra egna verksamheter.

Öka vår kunskap. Vi kan med hjälp av sociala medier ge varandra meningsutbyte och öka kunskapen kring andra yrkesområden.

Engagera. Vi kan skapa dialog och delaktighet med utomstående aktörer.

Locka framtida medarbetare. Med hjälp av sociala medier kan vi attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Öka servicen. Om vi finns tillgängliga på fler kanaler ökar vi servicen till medborgarna.

FÖRHÅLLNINGSSÄTT:

Vi ska alltid hålla i åtanke att vi är offentligt anställda personer och att vi representerar Höganäs kommun. Vi ska vara tillgängliga, trovärdiga, relevanta och offensiva, och vi ska anpassa våra budskap och meddelanden efter kanal, syfte och målgrupp. Vi ska noga bejaka aktiviteten på våra sociala medier för att undvika eller för att skyndsamt kunna radera kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument. Inkomna meddelanden ska besvaras efter max två arbetsdagar. Om vi inte kan ge ett konkret





svar på den inkomna frågan eller meddelandet efter två dagar, ska avsändaren informeras om att meddelandet är mottaget och att vi jobbar för att återkomma med ett svar så fort som möjligt. Innan vi raderar en kommentar eller meddelande ska innehållet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerad som raderad kommunikation ska bevaras och hållas ordnad. Inlägg från utomstående som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska tas bort från mediet och tas om hand för registrering.

Aktuella sidor och platser är att betrakta som allmänna handlingar och ska hållas ordnade på sådant sätt att det lätt kan fastställas om handlingarna har kommit in eller upprättats hos kommunen. Inlägg ska vara strukturerade så att de är lätt sökbara. Gallring av handlingar ska ske i enlighet med kommunens gallringsbestämmelser. Begäran om att få ut handlingar ska behandlas skyndsamt.

På våra sociala medier ska den grafiska profilen följas och vi ska bevaka sidorna och platserna dagligen. Vid publicering av bilder ska såväl upphovsrätter som personuppgiftslagen respekteras och var tredje månad bör en skärmdump av det sociala mediet sparas.

Kommentarer på våra sociala medier får inte innehålla:

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

Det är kommunikationsavdelningen som beslutar och godkänner vilka sociala medier som Höganäs kommun ska vara aktiva inom. Det innebär att inget kommunalt facebook-konto eller liknande får startas utan kommunikationsavdelningens medgivande. Det ska även finnas en plan för varje kommunikationsinsats som lämnas till kommunikationsavdelningen, där syfte och mål tydligt framgår.

TÄVLINGAR PÅ FACEBOOK

Facebook har många regler som gör det svårt att hålla i en enkel tävling, utan några extra applikationer. Därför är rekommendationen att Höganäs kommun ska undvika att hålla tävlingar på Facebook.

Om någon ändå bestämmer sig för att arrangera en tävling är det viktigt att känna till följande;





Först och främst, läs igenom **Facebooks Promotion Guidelines**, för att vara uppdaterad på de senaste reglerna som gäller för tävlingar. Kom ihåg att det kan ha skett uppdateringar eller ändringar sedan du kollade sist. Lotterier är inte tillåtet utan tillstånd i Sverige och därmed inte heller på Facebook. Du kan därför inte anordna en tävling som bygger på att en användare ska "gilla och få ett pris" eller, "kommentera och vinn". Du får inte använda någon form av Facebooks olika aktiviteter som en form av registrering till en tävling. Att bli ett fan av en sida är alltså inte tillräckligt för att kunna få delta i en tävling. Du får inte heller presentera eller föra en tävling på din egna timeline/wall på Facebook, utan tävlingen måste presenteras i en egen flik(applikation).

Det är inte tillåtet att informera/presentera en vinnare av en tävling genom Facebook, till exempel via ett statusmeddelande, eller ett meddelande på sidans egna timeline. I alla tävlingar måste du även informera tävlingens deltagare att Facebook inte har något som helst med tävlingen att göra och att deltagarna inte på något sätt kan hålla Facebook ansvariga för tävlingen. Vill du ändå hålla en tävling måste du lägga upp tävlingen via en extern app. Alternativt kan du lägga ut en statusuppdatering med "var med och tävla på vår webbsida" och sedan länka vidare till den egna hemsidan.

Har du frågor går det bra att kontakta kommunikationsavdelningen.





TELEFONI

Telefonin har en avgörande betydelse för hur en kommuns kvalitet, serviceförmåga och tillgänglighet upplevs av allmänheten. Många av våra kunder och medborgare föredrar den personliga kontakten med oss för god service och snabb information.

TELEFONI/MOBILTELEFONI:

Vi ansvarar själva för vår telefon och informationen som finns i den.

Röstbrevlådan är en viktig och användbar funktion om den används på rätt sätt.

Syftet är att utomstående ska kunna lämna meddelande så att vi vid ett lämpligt tillfälle kan återkomma. Därför ska vi ha följande punkter i åtanke:

- Vi ska prata in talsvarsmeddelande på både fast telefon och mobiltelefon.
- Inspelat talsvar bör visa att kund nått önskad person. Meddelandet bör formuleras kort och tydligt.
- Vår kod till respektive röstbrevlådan är med automatik de fyra sista siffrorna i telefonanknytningen. Denna kod ska vi av säkerhetsskäl byta till en personlig kod.
- Vid anslutning till kommunens nätverk för t.ex. synkning av e-post och/eller kalenderuppgifter krävs en säkerhetskod - den är alltid personlig. Detta gäller även för privata telefoner som ansluts till kommunens nätverk för att synka e-post och/eller kalenderinformation.
- Telefonen är en företagstelefon, därmed fungerar inte funktioner som t.ex. betalsamtal eller SMS-betalning.
- Våra privata mobilsamtal bekostas av oss själva och privat faktura ska anmälas. Information om detta finns på kommunens arbetsnät (intranät).
- Om vi förlorar telefonen ska den omgående spärras enligt de instruktioner som finns på leverantörens hemsida, vi ska också meddela kommunens IT-enhet.
- Vid utlandsresa ska mobilsvar, datatrafik och synkning av e-post och/eller kalenderuppgifter stängas av för att undvika onödiga kostnader.

FÖRHÅLLNINGSSÄTT:

Förvaltningschefen eller närmaste chef är telefoniansvarig inom sin förvaltning och ansvarar för att riktlinjerna efterlevs. Det är varje chefs ansvar att se till att servicenivån uppnås och vidmakthålls, samt godkänner telefonabonnemangen.

Växeltelefonisten ska lämna vänlig, snabb, personlig och professionell service till alla som ringer till kommunen. Följande riktlinjer gäller för samtliga telefonister.

- Telefonist svarar ”Välkommen till Höganäs Kommun”.





- Om en anknytning inte är tillgänglig erbjuds den uppringande att lämna meddelande.
- Om den uppringande inte vill lämna meddelande eller tala med någon annan upplyser telefonisten om direktnummer och när någon finns tillgänglig och önskar välkommen åter.
- Efter kontorstid kopplas telefonsvarare igång som upplyser om växelns öppettider.

Kvaliteten på telefonservicen är beroende av att alla vi anställda ansvarar och sköter vår telefon på rätt sätt. Samtliga av oss har ett ansvar för att kommunen har en positiv telefonkultur och ska därför följa nedanstående punkter.

- Alla inkommande samtal ska besvaras snarast, en telefon får inte stå och ringa.
- Uppringande ska bli väl bemötta.
- Vi ska koda telefonen med ett hänvisningsbesked för att växeln ska kunna lämna korrekt information.
- Om frånvarotiden som vi kodat inte går att hålla, kodar vi om telefonen.
- Ett hänvisningsbesked på telefonen kan vi göra på två olika sätt, via Trio och via kalendern i Outlook.
- Vi ska respektera telefontider.
- Vi ska ta kontakt med personer som lämnat meddelande senast arbetsdagen efter.
- Vi ska inte begära interna nummer via växeln (interntelefonkatalog finns i Trio).





E-POST

E-post är en välanvänd kanal, både för den interna och externa kommunikationen. Fördelarna med e-post är många, men främst att informationsspridningen går snabbt, enkelt och effektivt. Det kan finnas fallgropar som bör uppmärksammas. Många av oss behöver bli bättre på att välja ut vad vi ska mejla och till vem eller vilka. Om vi hela tiden utsätts för stora mängder information får vi till slut svårt att se vad som egentligen är viktigt och vilken information som direkt rör oss och vårt dagliga arbete. För att vi medarbetare inom Höganäs kommun ska få ett positivt e-post klimat och för att vi ska kunna serva våra invånare på bästa sätt bör följande normer och målsättningar efterlevas.

FÖRHÅLLNINGSSÄTT:

Korrekt information. Vi ska alltid sträva efter att skicka korrekt information till alla våra mottagare.

Rätt mängd. Vi ska undvika att skicka för mycket information till oberoende. Fundera på vem som berörs av budskapet.

Läsvänligt och mottagaranpassat. Vi ska skriva våra mejl på ett läsvänligt sätt och använda ett mottagaranpassat språk.

Alla medarbetare inom Höganäs kommun ska minst en gång om dagen kontrollera sin e-postlåda. Den som ansvarar över exempelvis förvaltningsbrevlådan bär samma ansvar. Tänk också på att alla e-postlådor ska kontrolleras snarast möjligt efter tillfällig frånvaro. Vid all frånvaro ska frånvarohanteringen i e-postsystemet användas och avsändaren ska alltid få ett besked om alternativ kontaktperson eller e-postadress. Vid längre frånvaro ska regel sättas om att vidarebefordra e-post till förvaltningsbrevlåda eller kollega.

All e-post som inkommit till förvaltnings/avdelningsbrevlådan bedöms av registrator. Den e-post som inkommer till våra personliga brevlådor måste vi själva bedöma om de behöver diarieföras och sedan arkiveras.

Vi ska svara eller bekräfta att e-post mottagits senast två arbetsdagar efter vi mottagit posten. Om endast en bekräftelse men inte ett svar på e-postförfrågan sänds, ska ett svar skickas så snart det är möjligt.

Det är även av högsta prioritet att vi så snart som möjligt besvarar varandras





interna e-postförfrågningar. Vi ska försöka att besvara våra kollegors e-postförfrågningar efter ca två till tre arbetsdagar.

All vår IT-utrustning ägs av Höganäs kommun och ska enbart användas i tjänsten för att underlätta vårt arbete. Om vi mottar eller skickar personliga e-postmeddelanden ansvarar vi själva för att de tas bort ur systemet.

Massutskick inom kommunens e-postsystem får inte förekomma. Använd istället arbetsnätet (intranätet) för informationsspridning.

Samma regler gäller för diarieföring och arkivering som för vanlig post. Därför ska arkivering och aktbildning göras på traditionellt sätt, det vill säga handlingarna skrivs ut och bevaras som pappershandlingar. Det gäller både inkommande och utgående handlingar.

Vi får inte använda e-posten som ett system för överföring av sekretessbelagda handlingar. Vi ska komma ihåg att e-postsystemet är transparent och kan ”avlyssnas”. När en inkommen handling kan bli ett föremål för sekretesskydd ska vi ta ut den på papper och lämna till registrator för bedömning. Därefter ska handlingen omgående tas bort ur e-postsystemet, det vill säga, raderas både från inkorgen och från papperskorgen.

All e-post som skickas till eller från en adress inom Höganäs kommun passerar via ett filter och loggas. All korrekt adresserad e-post levereras omgående till mottagaren, under förutsättning att den inte strider mot gällande säkerhetsregler.





LAGAR OCH REGLER

Nedanstående lagar styr vårt kommunikativa agerande och är viktiga att vara bekant med.

OFFENTLIGHETSPRINCIPEN

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär det, såvida inte handlingarna är sekretessbelagda. En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att handlingen kommit via post, e-post eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen behandlats genom beslut av politiskt organ eller att den skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedia. En myndighet kan vägra lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i offentlighets- och sekretesslagen. Det finns heller ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

YTTRANDEFRIHET OCH MEDDELARFRIHET

Yttrandefriheten innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Meddelarfriheten kompletterar yttrandefriheten. Den innebär att alla vi anställda får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Det finns ett förbud över att efterforska källan till uppgifterna, dessutom får media inte avslöja källan om den vill vara anonym.

PERSONUPPGIFTLAGEN

Lagen syftar till att värna om den personliga integriteten. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, läggs ut på Internet, om inte berörd person gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras enbart i litterära, konstnärliga eller journalistiska sammanhang. Så kallad "harmlös information" får också publiceras utan samtycke. Vad som räknas som harmlöst bedöms från fall till fall, men utgångspunkten bör vara att det publicerade inte kan uppfattas som kränkande för den enskilde.

Sveriges grundlag, det vill säga tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, är överordnade PUL. Detta innebär att bestämmelserna i PUL inte gäller om det skulle strida mot en myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen. Undantag är handlingar som är sekretessbelagda.





OFFENTLIGHETS- OCH SEKRETESSLAGEN

Sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten. Alla uppgifter om en persons sjukdom, sinnesbeskaffenhet, familjeförhållanden, arbetsförmåga, ekonomiska och sociala förhållanden är sådant som lagen kallar hälsotillstånd eller personliga förhållanden. Sekretess innebär att sådana uppgifter inte får föras vidare till vem som helst. Sekretessreglerna gäller oavsett om vi är anställda eller enbart har ett uppdrag. Sekretessreglerna gäller oavsett om ett sekretessbevis/sekretessavtal har undertecknats eller ej.

