

924/98100°
KF § 17/00¹

Mora kommuns informationspolicy

Grundsyn

Mora som ort är en av Sveriges mest kända landsorter och har i namnet ett mycket starkt varumärke och ett grundmurat förtroendekapital som måste utvecklas, vårdas och användas. Den ökande konkurrensen, där verksamheter och tjänster blir likartade, gör att det till slut är det förtroende kommunen åtnjuter bland sina intressenter som blir avgörande för framgång eller motgång.

Kommunens ledning, kommunstyrelse, nämnder, förvaltningar och bolagsstyrelser har som sin viktigaste uppgift att förvalta, styra och utveckla kommunens tillgångar, såväl de hårda såsom anläggningar och kapital som de mjuka verksamheterna med kompetens och förtroende.

Information, marknadsföring och relationsskapande arbete är viktiga styr- och ledningsinstrument för att sprida och förstärka kunskap.

Kommunen och dess ledning kan inte ensam påverka bilden av Mora. Därför krävs en bred samverkan med och mellan företrädare för Mora som verkar inom såväl industrin, övrigt näringsliv som föreningslivet för att förstärka denna positiva bild.

Det är kommunens ansvar att vara motor för sådan samverkan samt skapa och tillhandahålla sådan information som underlättar för dessa företrädare att aktivt kunna verka för Mora.

För att nå detta krävs aktiva informationsinsatser som bidrar till att såväl anställda som omvärlden uppfattar Mora och Mora kommun som en homogen helhet. Denna grundsyns efterlevnad ställer också krav på förtroendevaldas medverkan, utan att behöva komma i konflikt med politikens särskilda villkor.

Informationsverksamheten bygger på planerad kommunikation och fyller en viktig funktion i kommunens organisation och bolag.

Kommunens informationsverksamhet skall ha till uppgift att förvalta, utveckla och använda det förtroendekapital som Mora har och därmed skapa handlingsutrymme för pågående och planerade verksamheter.

Arbetet skall bygga på följande tre begrepp, **information, kommunikation** och **relation**.

1. Information - upplysning, meddelande, i allmänt språk ofta synonymt med att lämna eller ta emot budskap som leder till ökad kunskap.

2. Kommunikation - överföring av information eller ömsesidigt informationsutbyte, ofta i form av dialog kring budskapet.

3. Relation - etablerad kontakt mellan flera parter som bygger på förtroende och leder till ömsesidigt engagemang.

För ledningen skall informationsverksamheten vara ett strategiskt och operativt instrument när det gäller att utveckla kunskap, inställning och engagemang. Informationschefens uppgift är att vara ledningens "signalförstärkare" inåt och utåt, d v s att tolka, tydlig göra och förmedla uppfattade signaler utifrån en helhetssyn på verksamheten.

För kommunens anställda skall informationsverksamheten vara ett medel för att uppnå delaktighet, ge kunskap och inspiration samt skapa arbetsglädje och vi - anda.

Grafisk profil

Informationen skall utformas i enlighet med den grafiska profilen.

Kommunens intressenter

Kommunens parter som är direkt intresserade eller beroende av verksamheten:

kommunivevånarna / politiker
myndigheter- lokala / regionala / riks
besökare / leverantörer
anställda
samhälle/opinionsbildare

Kommunens skall ha **strategiska handlingsplaner** som skall vara källan för de budskap som kommunen förmedlar. De strategiska handlingsplanerna omfattar:

perspektivskapande vision
verksamhetsidé
mål
strategier
policys
kunskapsförnyelse
kompetensfördjupning

Budskapet skall innehålla fakta om kommunens kompetens, tillgångar, serviceutbud, verksamheter och resultat. Budskapen måste göras kända bland kommunens intressenter för att målen ska kunna uppnås.

Informationens mål

Den kommunala informationen skall

- **underlätta** kontakten mellan invånarna, näringslivet, föreningar och kommunens myndigheter och service
- **stimulera** invånarna och kommunens personal till aktivitet och engagemang
- **göra** verksamhetens värderingar och mål kända hos kommunens personal och förtroendevalda
- **medverka** till att verksamheten blir effektivare.

All information som ges inom Mora kommun skall vara **saklig och öppen**. Det innebär att alla mottagare av information skall kunna lita på dess innehåll.

Informationen skall vara **tillgänglig**. Det innebär att det skall vara lätt att få den information man efterfrågar. För detta behövs att många informationskanaler används.

Extern information

Med extern information avses den information som ges till målgruppen kommuninvånare, föreningar, företag, organisationer, myndigheter, besökare, etc.

Kommunens information skall innehålla bl a de skyldigheter kommunen har gentemot kommuninnevånare och vilka rättigheter den enskilde medborgaren har. Grunden för informationsansvaret finns i **offentlighetsprincipen** - grundlagsfästa regler i tryckfrihetsförordningen och sekretesslagen. Huvudprincipen är att kommunen på begäran så snart som möjligt skall låta enskilda medborgare ta del av innehållet i allmänna handlingar. Var och en som vill ta del av handlingar har rätt att vara anonym och behöver inte motivera sitt intresse för handlingen.

Kommunen skall ha en aktiv informationsroll. Utöver kommunallagen finns flera lagar (förvaltningslagen, plan- och bygglagen, socialtjänstlagen) skrivningar där det läggs fast att kommunen på olika sätt aktivt skall informera om sin verksamhet. I kommunallagen finns även angivet regler för kungörelse, anslag och annonsering av kommunfullmäktiges sammanträden.

Den externa informationen skall präglas av följande grundsyn:

Vid kontakter med kommunen skall alla bemötas med respekt, omtanke och effektivitet.

Det skall klart framgå att det är Mora kommun som är avsändare i all utåtriktad information. Där skall profilhandboken vara verktyget att arbeta efter.

Kommuninvånarna skall få sådan information att de känner till kommunens roll som myndighet, serviceorgan och fastlagda vision, mål, planer och utvecklingstankar.

Lokala företag och organisationer skall få information om kommunens roll, vision, mål, planer m m.

Företag, organisationer och myndigheter skall via olika former av informationsinsatser få kunskap om Mora kommuns vision och etableringsmöjligheter.

Massmedia skall betraktas som en viktig länk för kommunikation mellan kommunen och omgivningen.

Interninformation

Med interninformation avses det informationsutbyte som pågår inom kommunen på och mellan olika nivåer, i olika former och via olika kanaler. Syftet med personalkommunikation är att förmedla kunskap, ge inspiration, skapa arbetsglädje och vi -anda.

Interninformationen skall präglas av följande grundsyn:

Kommunens anställda skall få den information som är nödvändig för vars och ens arbete, engagemang och utveckling och för att verksamheten ska kunna utvecklas enligt fastlagda mål och ramar.

Ledningens informationsroll är att vara aktiv och offensiv. Informationen skall i första hand ges innan den efterfrågas.

Kommunens anställda har ett ansvar att ta del av den information som ges och söka den information som behövs för att utföra ett bra arbete.

Det skall finnas utrymme för en intern debatt. Synpunkter och kritik skall kunna framföras. Kommunikationsklimatet ska vara öppet och tillåtande med "högt i tak".

Informationen och informationskanalen skall vara så direkt som möjligt men skall i första hand följa organisationen.

Det skall finnas goda möjligheter till tvåvägskommunikation i det dagliga arbetet.

Elektroniska medier

Kommunen måste fortsätta att utveckla den interna och externa infrastrukturen inom detta medium. Den framtida informationsförsörjningen kommer att i allt högre grad övergå till internet och intranet.

Det är därför viktigt att kommunen bygger en infrastruktur som gör att framtidens information kan bli tillgänglig för alla på ett enkelt sätt samt avsätter personella resurser för sådan information.

Ansvar

Kommunfullmäktige lägger fast och följer upp denna informationsspolicy.

Kommunstyrelsen skall upprätta strategiska handlingsplaner enligt vad som sägs i inledningen

För **kommunens förvaltningar** skall handlingsplaner för information ingå i deras verksamhetsprogram.

Alla chefer och arbetsledare har ett ansvar att den interna informationen utvecklas i enlighet med de beslut som tas.

Instrument

Vision, informationsplan och **marknadsplan** skall finnas som bas den kommunala verksamheten.