

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSPOLICY - OCH KOMMUNIKATIONSPOLICY		
R: Kansli/Kfs/Infokommppolicy.doc		
Fastställt av	KF § 64	Den 26 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:1

Denna policy utgör grunden för kommunens informations- och kommunikationsverksamhet.

**1. Rätten att få veta och skyldigheten att berätta**

Medborgaren har en självklar rätt att få veta, att få upplysningar, vägledning och råd i frågor som rör kommunens angelägenheter. Vi som är anställda i Melleruds kommun har en given uppgift att besvara dessa frågor och ge information om våra verksamhetsområden. Vi har också en skyldighet att bedriva verksamheten på effektivast möjliga sätt.

**2. Information är ett medel att nå fastställda mål**

Information är ett medel att internt och externt förmedla vad vi arbetar för. Den interna informationen ger de anställda förutsättningar att lösa sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Den externa informationen hjälper medborgarna att utnyttja de tjänster som kommunen utför på deras uppdrag. Den ger möjlighet att värdera kommunens sätt att sköta sina uppgifter och är samtidigt en nödvändig förutsättning för demokrati.

**3. Tydlig information motverkar osäkerhet och missförstånd**

Innan politiska beslut fattas ska vi som anställda arbeta fram tydliga beslutsunderlag och säga vår mening. När politikerna fattat beslut ska vi rätta oss efter dessa och gemensamt sträva efter att förverkliga dem. Den information vi då ger ska vara entydig och inte lämna vägen öppen för osäkerhet och lösa spekulationer.

**4. Information är en förutsättning för kommunikation**

Kommunen har en självklar skyldighet att informera medborgarna om rättigheter, skyldigheter och möjligheter att få service av olika slag. Men det räcker inte med information. För att allmänhetens önskemål, krav och synpunkter på kommunens verksamheter ska återföras till beslutsfattarna krävs kommunikation. Verksamheten kan då bättre anpassas efter medborgarnas behov och kvaliteten blir därmed högre.

**5. Vi ska informera inåt innan vi informerar utåt**

Informationen till de anställda är ett led i informationen till medborgarna. De egna medarbetarna måste vara väl informerade för att kunna svara på frågor och ge god service. Information och kommunikation hjälper de anställda att bli kunniga och känna ansvar för organisationens mål, syfte och verksamhet. Genom kunskap kan vi minska byråkratin och lösa olika frågor effektivare. Många problem i organisationer och företag uppstår då omvärlden får information om nyheter och förändringar före eller i samma ögonblick som de anställda.

**6. All information ska vara öppen, saklig, ärlig och aktiv**

Den information vi ger ska vara korrekt. Vi ska granska underlaget för informationen kritiskt för att undvika att osann eller vilseledande information sprids. När vi har något viktigt att informera om ska vi göra det. Vi ska däremot inte engagera oss i åtgärder som innebär försök till påverkan av integriteten hos enskilda personer, massmedier eller institutioner.

MELLERUDS KOMMUN	KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING	Flik I
Titel		
INFORMATIONSPOLICY - OCH KOMMUNIKATIONSPOLICY		
R: Kansli/Kfs/Infokommppolicy.doc		
Fastställt av	KF § 64	Den 26 september 2001
Ersätter	Utbytt den	Sign
		Sida 1:2

- 7. Den som ansvarar för en verksamhet är också informationsansvarig**  
Förvaltningscheferna har det yttersta ansvaret för att informationen fungerar och kommunikation blir möjlig. Kommunstyrelsekontoret ansvarar för övergripande informationsinsatser. Informations- och kommunikationsansvaret gäller inte bara förvaltningscheferna. Alla med ansvar för en verksamhet har också ett ansvar att informera om den. Detta gäller såväl internt som externt.
- 8. Planera för information**  
För all verksamhet måste informationsinsatser planeras från början för att kunna utformas rätt och komma vid rätt tidpunkt. Informationen blir då integrerad i verksamheten och ett aktivt stöd i arbetet. Risken för missförstånd och feltolkningar minskar.
- 9. Rätt budskap i rätt tid – till rätt målgrupp och via rätt media**  
Om vi informerar i rätt tid har vi bättre chans att nå ut med våra budskap utan förvrängningar. Vill vi att medborgarna ska engagera sig och kunna påverka måste vi ge tillräcklig information i tillräckligt god tid. Målgrupp och syfte med informationen avgör valet av medier. (Närmare beskrivningar lämnas i strategidokument för massmediakontakter, Internet/intranät, e-post, ärendehantering, mm.). Ju större målgruppen är, desto mer noggrant måste vi planera och genomföra informationsinsatserna. Viss typ av information är av engångskaraktär. Annan kräver återkommande insatser och behöver kopplas till tidigare informationsåtgärder.
- 10. Väl utformad kommunal information är en nödvändighet för att Mellerud ska kunna utvecklas till en allt bättre kommun, där allt fler medborgare känner delaktighet och engagemang.**
- 11. Verktyg och medier**  
För kommunens informations- och kommunikationsverksamhet internt och externt skall vi använda effektiva och väl fungerande verktyg och medier (PC, telefoner, Internet, pressmeddelanden, e-post, mm).
- 12. Strategidokument**  
Till denna policy hör strategidokument avseende massmediekontakter, informationsverksamhet, telefoni, mobiltelefoni, Internet, kommunens intranät, e-posthantering, ärendehantering, mm. Till respektive strategidokument hör i förekommande fall också ett antal riktlinjer och/eller manualer för mer specifika beskrivningar av respektive område. Strategidokument och riktlinjer/manualer fastställs av Kommunstyrelsen.