

# Kronoby kommun

Informationsstrategi 2016

## Innehåll

1.	Allmänt.....	2
2.	Målgrupper för informationen .....	2
2.1	Förtroendevalda.....	2
2.2	Intern information .....	3
2.3	Extern information.....	4
2.4	Information vid krissituationer .....	6
3.	Ansvars- och rollfördelning .....	6
4.	Kommunikations- och informationskanalerna .....	6
4.1	Kommunens webb-sidor.....	7
4.2	E-post .....	8
4.2.1	Arbetsgivaren äger e-posten.....	8
4.2.2	Avsändaren ansvarar för meddelandet .....	8
4.2.3	Mottagaren ansvarar för att rätta till "felförsändelser" .....	8
4.2.4	Att svara på/skriva e-post. ....	9
4.3	Sociala medier.....	9
4.3.1	Sociala medier som informationskanal .....	10
4.3.2	Målsättning och i bruktagning .....	10
4.3.3	Planering av ibruktagning av sociala medier.....	10
4.3.4	Användning av sociala medier i jobbet.....	11
4.3.5	Användning av sociala medier på fritiden.....	11
4.3.6	Information på kommunens hemsida .....	12
4.3.7	Förtroendevalda som förverkligare av kommunens inform.strategi.....	12
5.	Förankra informationsstrategin i verksamheten .....	12

# Informationsstrategi–Kronoby kommun

## 1. Allmänt

Kommunalförvaltningens grundprinciper är öppenhet och offentlighet. Kronoby kommun eftersträvar en öppen och aktiv kommunikation vid såväl intern som extern kommunikation. Kommunikationen är en väsentlig del i kommunens utveckling, ledning och en grund för kommuninvånarnas och anställdas välbefinnande. En av kommunens viktigaste uppgift är att informera kommuninvånarna, kommunens företag, organisationer och föreningar om kommunens verksamhet samt att skapa förutsättning för kommuninvånare att delta och påverka i besluten. Kommunen är tvåspråkig men har svenska som förvaltningspråk. Båda språkgrupperna bör beaktas vid kommunikationen.

Avsikten med denna informationsstrategi är att skapa gemensamma regler och anvisningar för hur Kronoby kommun hanterar sitt informationsflöde samt att bidra till god arbetsgemenskap och insyn. I informationsstrategin beskrivs de olika informationskanalerna, målgrupperna samt ansvars- och rollfördelningen för dessa.

Denna strategi kommer även att ersätta det i kommunstyrelsen godkända dokumentet: "Principer för elektronisk publicering och – kommunikation 2004"

## 2. Målgrupper för informationen

Informationsinnehållet och –kanalerna bör anpassas enligt mottagaren/målgruppen. Oberoende av målgrupp bör Kronoby kommun sträva till gott bemötande samt att ge korrekt och tillräcklig information. Vi bör också se till att det finns möjlighet till en öppen dialog. Det skall vara möjligt att kontakta kommunen via såväl moderna som traditionella kommunikationskanaler.

### 2.1 Förtroendevalda

Enligt kommunallagen har förtroendevalda rätt till den upplysning och information om Kronoby kommuns verksamhet som behövs för deras uppdrag. Eventuella sekretessbestämmelser bör beaktas och vid osäkra fall kontaktas förmannen.

Utöver detta hemskickas föredragningslistor och protokoll (inklusive bilagor och annat material som berör den förtroendevaldas uppgift).

Vid början av ny mandatperiod får förtroendevalda ta del av introduktionspaket. Information om förtroendevalda på webbsidan.

Vid kommunikationen med förtroendevalda används följande informationskanaler:

Informationskanal	Beskrivning
E-post	Föredragningslistor, protokoll och annat material som krävs för uppdraget skickas via e-post. Det föredragande organet ansvar för detta. Stora filer skickas inte på e-post, utan laddas upp på kommunens server
Traditionell post	Föredragningslistor skickas även per post. Det föredragande organet ansvar för detta.
Telefon	Förtroendevalda har möjlighet att kontakta kommunens tjänstemän – och vise versa.
Möten	Fullmäktige-, styrelse- och nämndmöten kan även fungera som informationskanal. Fullmäktigemöten är öppna för allmänheten.

## 2.2 Intern information

För de anställdas välbefinnande och verksamhetens effektivitet är det mycket viktigt med att den interna informationen fungerar. Dialogen mellan förmän och de anställda bör vara öppen, levande och kontinuerlig. Den interna informationen riktas i första hand till Kronoby kommuns anställda men man bör även beakta de anställda som jobbar i samma fastighet men har en annan arbetsgivare (t.ex. lantbrukskansliet, avbytarservice, mat- och städpersonalen, räddningsväsendet samt social- och hälsovårdspersonalen)

All personal har även ett ansvar att själva aktivt söka information samt dela med sig av sin kunskap.

Vid den interna kommunikationen används följande informationskanaler.

Informationskanal	Beskrivning
E-post	Olika distributionslistor används för att informera personalen. Finns även en adress som når samtliga kronoby.fi-adresser.

<b>Intranät och andra elektroniska plattformar</b>	<p>Samtliga anställda kan logga in på kommunens allmänna intranät. På intranätet finns blanketter och anvisningar och föreskrifter. Utöver detta finns det sidor vars användning är begränsade (t.ex. bildningens egna intranät).</p> <p>Inom skolorna används även <b>Wilma</b> som intern kommunikationsplattform.</p>
<b>Avdelningsmöten</b>	<p>Regelbundna avdelningsmöten hålls. Enhetens förmän fungerar som sammankallare. Enhetens förmän bildar även kommunens ledningsgrupp, som håller regelbundna möten. Efter varje kommunstyrelsemöte informeras kommundirektörens personal om mötets beslut.</p>
<b>Introduktionspaket</b>	<p>Varje förman ansvarar för att en nyanställd får ta del av kommunens introduktionspaket. Dokumentet finns även på kommunens intranät.</p>

## 2.3 Extern information

Kommunen bör aktivt informera om de tjänster som kommunen ordnar. Den externa informationen riktar sig till såväl kommuninvånare och icke-kommuninvånare (turister och inflyttare). Målet med den externa informationen är att skapa förutsättningar till delaktighet och insyn i kommunens verksamhet samt att skapa ett intresse för att såväl besöka som att bosätta sig i kommunen.

De huvudsakliga informationskanalerna är pressen, kommunens webb-sida och kommunens anslagstavla men även via olika publikationer, trycksaker, mässor och utställningar.

Sociala medier används också vid den externa informationen. I kapitel 3 i detta dokument finns principerna för användning av sociala medier i Kronoby kommun

Vid den externa kommunikationen används följande informationskanaler och varje anställd bör agera ambassadör för Kronoby

Informationskanal	Beskrivning
<b>Massmedier</b>	Kommundirektören, avdelningscheferna, fullmäktiges, kommunstyrelsens och nämndernas ordföranden kan informera om aktuella ärenden inom sitt område via massmedierna. ÖT, Keskipohjanmaa används (även andra ex. Nya ÖB vid behov). Organets ordförande, tillsammans med kommundirektören eller avdelningschefen, utformar eventuella pressmeddelanden. Annonserna bör hållas korta och i mån av möjlighet hänvisas/koncentreras till kommunens webb-sida.
<b>Webb-sida och övriga elektroniska plattformar</b>	Till kommunens hemsida publiceras samtliga nämnders föredragningslistor, protokoll och officiella kungörelser samt övrig grundinformation och aktuella ärenden.  Inom skolorna används även <b>Wilma</b> som kommunikationsplattform vid kommunikationen mellan studeranden, vårdnadshavarna och skolorna.
<b>Anslagstavlor</b>	Vid samtliga kommuncentrum finns en anslagstavla. Vid Kronoby Kommungård finns den officiella. Även vid Terjärv bibliotek och Nedervetil bibliotek finns anslagstavlor.
<b>Sociala medier</b>	Sociala medier används som kommunikationskanal och komplement. I punkt 4.3 redogörs för principerna för användningen av sociala medier
<b>Mässor och utställningar</b>	Kronoby deltar i olika mässor och utställningar, där kommunen marknadsförs. Samarbete inom turismen (och marknadsföringen) idkas via Concordia (Jakobsstadsnejden)
<b>PR-produkter</b>	Officiella PR-produkter anskaffas och administreras av centralkansliet (i samråd med marknadsföringsgruppen?)

## 2.4 Information vid krissituationer

Vid krissituationer sker kommunens information enligt kommunens beredskapsplan.

## 3. Ansvars- och rollfördelning

Kommunens personal, förmän och förtroendevalda har alla sina egna roller och ansvar för informationen och den elektroniska publiceringen i Kronoby kommun. Nedan finns beskrivet Kronobys organisation och ansvar.

**Kommunstyrelsen** godkänner informationsstrategin samt har övergripande ansvar för strategin

**Kommundirektören, fullmäktiges ordförande och kommunstyrelsens ordförande** uttalar sig om kommunövergripande ärenden. Kommundirektören och kommunstyrelsens ordförande informerar om ärenden som berör kommunstyrelsens ärenden. Kommundirektören och kommunfullmäktiges ordförande informerar om ärenden som berör fullmäktiges ärenden. Som kommundirektörens ersättare fungerar förvaltningschefen.

**Nämndordföranden och den föredragande** kan uttala sig om den berörda nämndens ärenden.

**Förvaltningsschefen** har helhetsansvar för kommunens informations-, publicerings- och kommunikationsarbete.

**Enhetscheferna** ansvarar för kommunikationen och informationen för sin enhet.

**Kommunens personal/anställda** kan svara på frågor som berör deras eget arbete och arbetsuppgifter. Informationen bör vara saklig och faktabaserad och inga personliga åsikter förs fram. Det är också viktigt att sekretessaspekten beaktas. Vid oklara fall bör man kontakta sin närmaste förman. Även vid fall då man uttalat sig om gemensamma ärenden, bör den närmsta förmannen informeras för att vara up-to-date med ärendet i fråga.

## 4. Kommunikations- och informationskanalerna

Utöver de traditionella kommunikationskanalerna pågår det en ständig utveckling och nya kommunikationsmöjligheter dyker upp i takt med digitaliseringen. I detta kapitel finns beskrivet Kronoby kommuns principer för elektronisk publicering samt principer för användning av sociala medier.

Med elektronisk kommunikation menas all slag av information som sänds genom användande av metod baserad på elektronisk överföring av data. Som exempel kan nämnas: elektroniska blanketter och e-post. Gemensamt för den elektro-

niska kommunikationen är att den sända informationen enkelt kan sparas eller sändas vidare.

Speciellt vid användning av de traditionella kommunikationskanalerna, men även vid användning av digitala, bör vi sträva till att använda en gemensam dokumentmall. Mallen som bör användas finns t.ex. på kommunens intranät (Brev\_mall.dot) och innehåller ett fördefinierat sidhuvud/-fot.

## **4.1 Kommunens web-sidor**

Uppdateringen av kommunens hemsida sker via CMS och kräver således inga programmeringskunskaper. En person från varje sektor har blivit utsedd att ansvara för uppdateringen av sin sektors sidor. Denna person fungerar samtidigt som officiell ansvarig för sektorns nätpublicering (se Finlands kommunförbund brev 25/80/2003, <http://www.kunnat.net>). Varje sektor är samtidigt skyldig att internt utse en ersättare.

Varje instans (eller enhet) i Kronoby kommun skall finnas presenterad på kommunens hemsida. Ansvaret för innehållet och underhållet av sidan sköts av sektorns nätpublicerare, men åtminstone följande saker skall finnas med:

- Kontaktuppgifter
- Beskrivning av verksamheten
- Protokoll som är granskade (ifall sektorn/instansen beslutat att publicera sina protokoll).

Övrigt som kan finnas på sidan är t.ex.

- Möjlighet till feedback
- Blanketter
- Länkar (som berör sektorn)

Man skall kunna lita på det som finns på Kronoby kommuns sidor. Den ansvarige ser till att sidorna uppdateras samtidigt som gammalt material raderas.

Vid upprätthållandet och insättningen av materialet till kommunens hemsidor skall personuppgiftslagen (<http://www.finlex.fi/linkit/fs/19990523>) följas. Saker som gäller att komma ihåg är t.ex.:

- Endast offentliga uppgifter och handlingar skall publiceras. Hemligstämplat material får inte publiceras.
- Vid publicering av föredragningslistor och protokoll bör man se till att dokumenten inte innehåller t.ex. socialskyddssignum eller privatpersoners kontakt- och adressuppgifter.
- Vid publicering av andra uppgifter än namnuppgifter (t.ex. födelsetid, hemadress, telefonnummer eller foton), skall man ha tillåtelse av personen ifråga.



- Publicering av en anställds kontaktuppgifter (OBS! kontaktuppgifter till arbetsplatsen) kan fritt publiceras ifall den anställda uttryckligen inte förbjuder detta.
- Förtroendevaldas namn och parti publiceras. Ifall kontaktuppgifter skall publiceras måste man ha tillåtelse av den förtroendevalda ifråga.

## 4.2 E-post

E-posten är en av Kronoby kommuns mest använda kommunikationskanaler. I detta kapitel finns beskrivet Kronoby kommuns principer och anvisningar för användandet av e-posten. Anvisningarna kan också till viss del tillämpas för användning av SMS (textmeddelande), som också är en typ av elektronisk kommunikation.

### 4.2.1 Arbetsgivaren äger e-posten

Kronoby kommun äger samtliga e-postadresser (som slutar på @kronoby.fi). Arbetsgivaren får dock inte läsa de anställdas e-post meddelanden utan tillåtelse. Ifall en anställds tillåtelse inte kan fås, t.ex. till följd av allvarlig sjukdom, kan (arbetsgivaren) förmannen gå in och läsa de inkomna meddelanden. Eventuella privata meddelande som finns i inkorgen på kronoby.fi adressen särbehandlas inte.

Arbetstagaren är förpliktigad att regelbundet läsa sin e-post på samma sätt som hon/han är förpliktigad att svara i telefon eller öppna ett inkommet brev.

Före sändning av meddelande via e-post, skall det noggrant övervägas ifall e-post är det rätta verktyget. Hemliga dokument och dokument innehållande konfidentiell information skall inte skickas per e-post.

### 4.2.2 Avsändaren ansvarar för meddelandet

Om viktigt eller brådskande meddelande skall skickas per e-post, bör man försäkra sig om att meddelandet säkert kommit fram. Vid t.ex. överbelastning av e-postservrar kan framkomsten av meddelandet fördröjas med flera timmar.

### 4.2.3 Mottagaren ansvarar för att rätta till "felförsändelser"

Om man till sin inkorg får ett e-post meddelande som av någon anledning kommit fel, bör man skicka vidare meddelandet till den tänkta mottagaren. Ifall detta, av någon anledning, inte lyckas bör man skicka meddelandet tillbaka till den ursprungliga avsändaren.

Om man får ett e-postmeddelande som är avsett för en annan person har man tystnadsplikt och är förbjuden att utnyttja informationen både vad gäller meddelandets innehåll och det faktum att det överhuvudtaget existerar.

#### **4.2.4 Att svara på/skriva e-post.**

Man bör sträva till, att inom max 1 dag svara på inkommen e-post. Vet man inte svaret direkt, bör man skicka meddelande om att frågan utreds.

Under längre frånvaro aktiveras e-postens s.k. semestermeddelande. I det automatiska meddelandet bör det framkomma när man är anträffbar nästa gång samt vem som sköter ens uppgifter under tiden.

När man skriver meddelanden i elektroniskform finns det några saker som det är skäl att komma ihåg:

- Använd samma uppställning som vid skrivandet av traditionella brev, d.v.s. tilltal, underskrift etc.
- Använd inte endast STORA bokstäver. Det kan tolkas som om du skriker.
- När du svarar på ett inkommet e-post meddelande, bör du ta med en del av brevet för att mottagaren lättare får grepp om sammanhanget. OBS! ta dock inte för mycket text med.
- Var vänlig och korrekt. TÄNK EFTER FÖRE DU SKRIVER! Det är lätt att man skriver saker som man sedan får ångra.
- Eftersträva till att e-postens ämne motsvarar innehållet i själva meddelandet
- Gör inte alltför långa underskrifter (signatures)

### **4.3 Sociala medier**

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för ett flertal olika digitala medier. Användningen är numera utbredd inom de flesta områden och ökar hela tiden. Till sociala medier räknas t.ex. bloggar, chattar, Facebook, Twitter, Instagram LinkedIn. Även vissa webbplatser med kommentarmöjligheter kan omfattas av begreppet. Sociala medier kännetecknas av att användaren själv kan skapa konton/profiler för att sedan kunna delta i olika diskussioner. Det är med andra ord användarna som skapar innehållet.

I detta kapitel beskrivs principerna för användning av sociala medier inom Kronoby kommun.

Kronoby kommun finns på Facebook och hanteringen och uppdateringen följer samma rutiner och grundprinciper som gäller vid skötseln av kommunens hemsida. Varje enhet har en person som är ansvarig för sektorns nätpublicering.

Varje enhet/avdelning kan ytterligare fritt skapa egna anvisningar och bestämmelser för användandet av sociala medier, men grundprinciperna i detta dokument bör följas. Sociala medierna är ett område som förändras snabbt och därför är det viktigt att anvisningarna uppdateras tillräckligt ofta.

### **4.3.1 Sociala medier som informationskanal**

Informationen som publiceras i sociala medierna bör vara trovärdig, seriös och av sådan karaktär att kommunens image inte skadas. Som officiell kanal för ärendehantering och feedback lämpar sig inte de sociala medierna utan till detta ändamål används kommunens traditionella informationskanaler, d.v.s. tidningsannonser, webb-sidan samt kommunens officiella anslagstavla.

### **4.3.2 Målsättning och i bruktagning**

Målsättningen och villkoren för alla eventuella i bruktagningar av sociala medier i Kronoby kommun bör vara att:

- Öka servicenivån
- Fånga upp idéer
- Bidra till ökad delaktighet
- Informera
- Öka insynen i kommunens verksamhet
- Snabbare och smidigare kommunikation

Kommunens enheter beslutar själva huruvida man skall finnas representerad inom sociala medier inom sitt verksamhetsområde. Enheterna har alltså beslutanderätt över:

- Huruvida enheten använder sociala medier
- Vilka verktyg som används (facebook, twitter, blogg)
- Vem och vilka som representerar enheten i sociala medierna (vem som har tillgång till inloggningsuppgifterna eller administrerar profilen)

### **4.3.3 Planering av i bruktagning av sociala medier**

Vid planering av kommunens sociala medier bör man beakta "jämlighetsaspekten" för kommuninvånarna, d.v.s. man får inte förutsätta att alla har tillgång till internet.

Sidorna bör planeras så att uppdateraren/underhållaren har möjlighet att radera kommentarer o.dyl. Kränkande material bör omedelbart raderas. Innan raderingen bör materialet och information om publiceraren sparas genom att ta s.k. skärmdump eller genom att skriva ut materialet.

Material som publiceras i sociala medier som administreras av Kronoby kommun får inte innehålla:

- Förtal, personliga angrepp
- Hets mot folkgrupp, sexuella yttranden eller andra trakasserier
- Uppmaningar till brott
- Kommersiella budskap eller reklam
- Upphovsrättsskyddat material

Vid publicering av länkar till t.ex. utomstående webb-sida bör man komma ihåg att Kronoby kommun, på samma gång, automatiskt förknippas med webb-sidan och dess innehåll och att hänvisningen kan vara svår att få bort i efterhand.

Före ibruktagning av sociala medier är det skäl att ha målen och syften klart definierade. Man bör vara medveten om att ett aktivt medverkande på i sociala medierna kräver engagemang.

Följande checklista kan användas som stöd i planeringsskedet:

	Syfte	Varför skall sociala mediet användas?
	Mål	Vilket är målet med kommunikationen?
	Innehåll	Vilka frågor skall i huvudsak tas upp? Finns samma information annanstans etc?
	Målgrupp	Vilka vänder vi oss till?
	Kanal	Vilken typ av socialt medium skall användas
	Typ av konto	Skapa en företags-sida/-konto, INTE ett personkonto!
	Funktion och teknik	Krävs insatser från kommunens IT-avdelning?
	Resurser	Har vi bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för att upprätta och hålla sociala mediet up-to-date?
	Marknadsföring	Hur hittar besökarna till våra sidor/sociala medier?

#### 4.3.4 Användning av sociala medier i jobbet

Oberoende av vilka sociala medier det är fråga om bör man sträva till att alltid skapa en allmän profil, som flera personer har tillgång till. Inga personliga e-poster eller användarprofiler används för detta ändamål. När man skriver inlägg eller svara på kommentarer kan man sedan använda namn och befattning, trots att man är inloggad via den allmänna profilen.

Samma regler och föreskrifter som berör tjänsteinnehavaren i det dagliga, "verkliga livet" gäller förstås även i sociala medierna, d.v.s. korrekt uppträdande och språkbruk.

Uppdatering och övervakning av sociala medierna bör ske kontinuerligt.

#### 4.3.5 Användning av sociala medier på fritiden

Användning av privata sociala mediekonton bör ske på fritiden. Kommunen äger arbetsredskapen (datorerna) och IT-systemen som är avsedda för att sköta arbetsuppgifterna.

Kommunens anställda bör vara lojala mot sin arbetsgivare. Interna och jobbrelaterade ärenden bör inte ventileras i sociala medierna. Tystnadsplikten

gäller förstås även utanför arbetet och man bör komma ihåg att material som publiceras på Internet är bestående och kan vara nästintill omöjligt att radera.

#### **4.3.6 Information på kommunens hemsida**

På kommunens hemsida skall det alltid finnas aktuell information om vilka olika typer av sociala medier som kommunen använder. På denna sida bör det även finnas direkta länkar till dessa. T.ex. skolors bloggar, facebook sidor, twitter konton o.s.v. Enheterna ser till att länkarna finns på kommunens hemsida.

#### **4.3.7. Förtroendevalda som förverkligare av kommunens informationsstrategi**

Även förtroendevalda bör vara lojala mot kommunen och komma ihåg att de representerar och marknadsför kommunen också när de agerar som privatpersoner. Det förtroendevalda skriver i t.ex. insändare och på sociala medier påverkar och bidrar till kommunens anseende. Förtroendevalda är kommunens representanter och bör därför vara måna om att de inte nedvärderar kommunen, de anställda eller andra förtroendevalda varken på sammanträden eller sociala medier.

### **5. Förankra informationsstrategin i verksamheten.**

Det är mycket viktigt att samtliga kommunens anställda och förtroendevalda är medvetna om informationsstrategin och dess innehåll. I samband med att en person anställs bör informationsstrategin vara en del av introduktionspaketet.

Informationsstrategin kommer, tillsammans med övriga IT-föreskrifter, även att finnas på kommunens intranät. Strategin får inte bli statisk utan det är viktigt att den uppdateras tillräckligt ofta för att hålla jämn takt med utvecklingen och digitaliseringen av vårt samhälle.

