

BERÄTTELSEN OM PEDERSÖRE

– Pedersöres
kommunikationsstrategi

*”Kommunikation är en framgångsfaktor
för Pedersöre kommuns verksamhet och image”*

Innehållsförteckning

1 INLEDNING	3
1.1 VÅRT KOMMUNIKATIONSUPPDRAG	3
1.2 VISIONEN	4
1.3 KOMMUNIKATIONSSTRATEGINS SYFTE	5
1.3 MÅLSÄTTNINGAR	6
1.4 BUDSKAP OCH BUDSKAPENS STIL	7
1.4.1 Kärnbudskap	7
2 KOMMUNIKATIONENS ORGANISATION	8
2.1 ROLLFÖRDELNING.....	8
3 MÅLGRUPPER FÖR PEDERSÖRES KOMMUNIKATION	10
4 EXTERN KOMMUNIKATION	10
4.1 FYRA HUVUDTYPER	10
4.2 EXTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER.....	13
4.2.1 Telefonkontakt och kundbesök.....	13
4.2.2 E-post	13
4.2.3 Pedersöres webbplats	13
4.2.4 Officiella kungörelser	14
4.2.5 Diskussionsmöten.....	14
4.2.6 Mediekontakter.....	14
4.2.7 Sociala medier.....	16
4.2.8 Kommunens informationstidning	18
4.3 KOMMUNIKATIONSPLANERING INOM DEN EXTERNA KOMMUNIKATIONEN	18
5 INTERN KOMMUNIKATION.....	19
5.1 INTERNA KOMMUNIKATIONSSTRATEGIER.....	19
5.2 INTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER	20
5.2.1 E-post	20
5.2.2 Elektroniska personalbrev.....	20
5.2.3 Personal-/arbetsplats-/avdelningsmöten	20
5.2.4 Sociala mediechattkanaler.....	20
5.2.5 Intranätet	20
5.2.6 Anslagstavlor.....	21
5.3 INFORMATION OM FÖRTROENDEORGANENS ÄRENDEN OCH BESLUT	21
5.4 INFORMATION FRÅN LEDNINGSGRUPPEN.....	21
5.5 PRIORITERAT UTVECKLINGSGRÄNSOMRÅDE FÖR INTERN KOMMUNIKATION	21
6 KRISKOMMUNIKATION	21
7 UPPFÖLJNING	22
8 LAGSTIFTNING	22
BILAGOR	23

1 Inledning

Berättelsen om Pedersöre är en strategi för hur Pedersöre kommun kommunicerar. Den innehåller riktlinjer om hur, vad och när Pedersöre kommunikerar och hur kommunen jobbar för att uppmuntra dialog och öka kommuninvånarnas delaktighet.

Den stärker oss i jobbet att förverkliga de övergripande målen i Pedersöres strategiska generalplan som sträcker sig fram till år 2030.

I Pedersöre inser vi vikten av kommunikation, både inom organisationen och utåt, och vi ser kommunikationen som en integrerad del av arbetet. Det betyder att kommunens anställda och förtroendevalda tänker på att kommunicera aktivt – sinsemellan, för att hålla varandra uppdaterade – och gentemot invånarna och andra intressenter regionalt, nationellt och internationellt.

Pedersöres image skapas i den dagliga kontakten med invånare och samarbetspartners. Det är ofta via den enskilda anställda som Pedersörebon tar sin första kontakt med kommunen. Pedersöres image bygger därför på hur vi bemöter våra kunder och hur vi talar om kommunen på jobbet och privat.

Ett konstruktivt kommunikationsklimat kan skapa en positiv, självförstärkande spiral som bidrar både till kommunens anseende och attraktionskraft. För att kunna kommunicera framgångsrikt behöver vi välfungerande, egna kommunikationskanaler men också goda relationer till massmedierna.

Den nya kommunallagen betonar mera än tidigare vikten av interaktion. Kommunen ska erbjuda sina invånare möjlighet att delta och påverka redan i beredningen av beslut.

De främsta plattformarna för möten mellan kommunen och invånarna är digitala. Webb sidan fungerar som en plattform för servicekommunikationen och information om kommunalt beslutsfattande. Via de sociala medierna främjar kommunen delaktighet, diskussion och Pedersörebornas egna initiativ. Kontakten till medierna ska vara öppen. Kommunens kanaler stöder varandra och skapar tillsammans en bred bild av Pedersöres service och livskraft.

Kommunikationsstrategin är utarbetad i de förhållanden som råder just nu, och vi är medvetna om att omvärlden och behoven av information förändras över tid. För att anpassa strategin till utvecklingen och ha möjlighet att omprioritera våra kommunikationsinsatser, bör kommunikationsstrategin ses över och vid behov uppdateras, i början av varje mandatperiod.

1.1 Vårt kommunikationsuppdrag

Pedersöre finns till och agerar för sina invånare och företag. De har rätt till lättillgänglig information om Pedersöres service och tjänster, och om sina rättigheter och skyldigheter i lokalsamhället.

Vi strävar efter att möta omvärldens allt högre krav på tillgänglighet, öppenhet, insyn och möjlighet till inflytande. Vi strävar också efter att invånarna ska kunna sköta sina ärenden på

det sätt som passar dem bäst. Vi försöker upprätthålla enkla kontaktkanaler till förtroendevalda och tjänstemän för att underlätta dialog och inflytande.

Som en framtåtsträvande kommun utvecklar Pedersöre hela tiden sin verksamhet för att skapa en bra vardag och livsmiljö för invånarna. I varje utvecklingsskede finns ett stort behov av att skapa förståelse för den pågående utvecklingsprocessen. Invånarna förväntar sig dessutom att få information om aktuella skeenden och att få vara delaktiga i planer som påverkar dem.

Samtidigt gäller det att internt skapa förståelse för Pedersöres uppdrag och vilken roll varje medarbetare har i sammanhanget. Medarbetare inom alla avdelningar bör inkluderas i Pedersöres gemensamma strävan att kommunicera "berättelsen om Pedersöre". Det gör vi genom att beakta kommunikationen i projekt, samarbeten, förändringsprocesser och vårt dagliga arbete.

I augusti 2018 fick Pedersöre en informatör vars uppdrag bland annat är att utveckla de webbaserade kommunikationskanalerna, både internt och externt. Sedan dess har Pedersöre fått nya kommunikationsplattformar i de sociala medierna. I informatörens uppdrag ingår också att inspirera omgivningen till en bredare kommunikation och öka varje medarbetares kommunikationsmedvetenhet. Grundtanken är att den som har information också har ansvar för att dela med sig av kunskapen.

1.2 Visionen

Pedersöre ska vara Finlands bästa kommun att växa upp, bo och åldras i. Här finns framtidstron och det goda livet i form av högklassig service, stimulerande arbeten, trivsamma boendemiljöer och möjligheter till en aktiv fritid. Det finns förutsättningar för ett tryggt liv, ett kontinuerligt lärande och ett vitalt näringsliv.

Vi kombinerar den medelstora kommunens förmåga att växa, våga sticka ut och hävda sig i konkurrensen, med den småskaliga charmen i nära människorelationer, naturnära livsmiljöer och ansvar för vårt kulturarv.

Våra demokratiska beslut och vår dagliga verksamhet präglas av lyhördhet för invånarnas behov i kombination med en strävan att gå i bräschen och se möjligheter i förändringar. Varje beslut och vägval bygger på vår målsättning att göra Pedersöre bättre, samtidigt som vi tar ansvar för kommande generationer, klimat och miljö.

Berättelsen om Pedersöre handlar om livskvalitet, trygghet och framåtanda – med respekt för tradition och historia. Vår kommunikation stärker invånarnas känsla för sin hemkommun och skapar samhörighet och förståelse.

Genom att kommunicera ökar vi kommuninvånarnas möjlighet att delta i och påverka beslut som är viktiga för dem. Vår kommunikation sprider också budskapet om det goda livet i Pedersöre till en större krets, vilket ökar vår attraktionskraft och möjlighet att locka nya invånare och företag.

1.3 Kommunikationsstrategins syfte

God kommunikation är en förutsättning för intern samhörighet och extern tydlighet. Syftet med kommunikationsstrategin är att skapa en gemensam syn på hur Pedersöre kommuniserar och hjälpa anställda och förtroendevalda att agera konsekvent och tydligt.

Kommunikationen är en framgångsfaktor för Pedersöre kommuns verksamhet och image.

Kommunikationen är en central och strategisk del av all verksamhet. Vi kommunikerar medvetet, strukturerat och enhetligt inom alla sektorer. Kommunikationen hjälper kommunen att förverkliga sin strategi, stöder kommunens utveckling och ger kommunen ett positivt rykte: lokalt, nationellt och internationellt.

Vår kommunikation stärker gemenskapen bland kommuninvånarna och deras identitet som Pedersörebor.

Kommunikationen är ett hjälpmedel för kommuninvånarnas delaktighet.

Kommunikationsstrategin hjälper också alla Pedersöres verksamhetsområden att gemensamt upprätthålla kommunikationen på en nivå som gör att kommunen upplevs som en trovärdig och enhetlig organisation med gemensamma mål och en tydlig avsändare. Anställda och förtroendevalda känner till Pedersöres kommunikationsstrategi och vet hur de ska agera i olika situationer.

Kommunikationsstrategin gör också medarbetarna mer kommunikativa sinsemellan.

Vår kommunikation är:

- **Tillgänglig**

Det ska vara enkelt att nå oss via våra kommunikationskanaler. Det ska vara lätt att hitta information och att uträtta ärenden elektroniskt, på de tider som det passar kunden bäst. I regel kontakter vi kunden via den kanal som han eller hon har valt. Vi hjälper våra kunder att hitta rätt med sitt ärende, sin fråga eller sina önskemål. Vi strävar efter att utveckla vårt sätt att kommunicera och våra kommunikationsplattformar för att förbättra tillgängligheten för alla.

- **Förutseende och snabb**

Vi strävar efter att agera snabbt och ge medarbetare och invånare förstahandsinformation för att på det sättet undvika osaklig ryktesspridning och negativ publicitet. Vi svarar på frågor, skrivelser och bemöter initiativ så snabbt som möjligt. Genom att kommunicera aktivt och ligga steget före försöker vi undvika missnöje och irritation i förändringsprocesser och handlägningsärenden.

- **Transparent**

Vår kommunikation ökar insynen i kommunens verksamhet och gör det möjligt för kommuninvånare att delta i det demokratiska beslutsfattandet. Vi redogör för bakgrund, olika alternativ när sådana finns, våra argument och berättar om fattade beslut. Vi offentliggör information om kommunens verksamhet, som inte är sekretessbelagd enligt lag, på Pedersöres webbplats eller på annat lämpligt sätt. Vi svarar på kommuninvånarnas och mediernas frågor.

- **Aktuell**

Vi ser till att den information vi kommunicerar är korrekt och uppdaterad.

- **Ärlig**

För att ett budskap ska upplevas trovärdigt måste mottagaren ha förtroende för den som kommunicerar. Därför redovisar vi öppet för både negativa och positiva aspekter och förändringar eller utmaningar som kan påverka kommuninvånarnas vardag.

- **Målgruppsanpassad**

Vår kommunikation är målgruppsanpassad och relevant ur mottagarens perspektiv. Äldre, barnfamiljer, personer med funktionsnedsättning, invandrare och Pedersörebor på annan ort är exempel på målgrupper som kan komma i fråga för specifik information.

- **Modern**

Sätten att kommunicera förändras över tid och nya kanaler för kommunikation uppstår efter hand. Vi strävar efter att uppdatera vår kommunikation och våra kommunikationsplattformar för att de ska hänga med i tiden.

- **Samordnad och tydlig**

Vi samordnar kommunikationen internt och externt. All kommunikation har en tydlig avsändare och följer vår grafiska profil.

1.3 Målsättningar

- Pedersöre är en kommunikativ organisation med kommunikativa anställda.
- Vår kommunikation främjar ett bra arbetsklimat och en effektiv verksamhet.
- Alla medarbetare är medvetna om sin uppgift att dela med sig av information.
- Kommunikationen skapar rätt förväntningar på service, tjänster och utvecklingsområden.
- Invånarna har insyn och möjlighet att påverka.
- Informationen är tydlig och aktuell.
- Kommunikationen stöder kommunens strategiska mål.
- Kommunikationen ökar kommunens attraktionskraft.

- Kommunikationen öppnar för dialog.
- Kommunikationen beaktar olika invånargrupperns behov.
- Vi kommunicerar effektivt på svenska och finska och anpassat på engelska.

1.4 Budskap och budskapens stil

1.4.1 Kärnbudskap

Kärnbudskap bygger på kommunens vision och strategi. Via kärnbudskapen profilerar vi Pedersöre på lång sikt. Kärnbudskapen formuleras och uppdateras enligt behov för marknadsföringen och kommunikationen i specifika frågor.

- Visuell profil

Pedersöre kommun har en bred och omfattande verksamhet som riktar sig till ett stort antal målgrupper. När vi kommunicerar är det viktigt att mottagaren uppfattar vem som är avsändare. Det gör vi genom att använda en enhetlig grafisk profil.

Pedersöre har en egen grafisk manual som finns att ladda ner på webbsidan. Vår visuella identitet omfattar logotyp, färgpalett, typsnitt och mallar.

Kommunens vapen

Kommunens vapen används i officiella sammanhang som i föredragningslistor och protokoll, samt i officiella brev, utlåtanden och skrivelser till myndigheter. Vapnet är avsett för kommunens eget bruk. Övriga organisationer (företag, föreningar, samfund och så vidare) eller privatpersoner får inte använda kommunens vapen utan tillstånd av kanslichefen. Om man vill använda vapnet på till exempel affischer, skyltar, flaggor, broschyrer eller annat kommunikationsmaterial krävs tillstånd.

Kommunens logo

Kommunens logo används i marknadsföringen och i andra typer av kommunikation och sammanhang där Pedersöre presenteras eller den anställda representerar kommunen.

Alla medarbetare – anställda och förtroendevalda – ska känna till och följa den grafiska profilen. Manualen är till för att underlätta arbetet för reklambyråer, tidningar, tryckerier samt för alla som arbetar inom Pedersöre kommun. Genom att följa regler och riktlinjer säkrar vi kvaliteten på våra produkter och möjliggör ett konsekvent utseende.

- Språkdräkt och språkuttryck

Kommunen kommunicerar med ett tydligt och lättförståeligt språk som gör det möjligt för invånare att förstå hur beslut och förändringar påverkar deras vardag.

- Språk: Svenska, finska och engelska

Pedersöre kommun är tvåspråkig men har svenska som förvaltningspråk. Både den svenska och den finska språkgruppen beaktas i kommunikationen. Det finns ett basmaterial på engelska om kommunens service och tjänster.

Kommunfullmäktiges föredragningslistor och protokoll, styrdokument och andra dokument med långvarig aktualitet publiceras på både svenska och finska.

Inlägg i sociala medier av stor betydelse ska publiceras på båda språken.
Lättläst information för särskilda målgrupper beaktas enligt möjlighet.

2 Kommunikationens organisation

Genom att kommunicera genomtänkt och strategiskt har vi lättare att utveckla och driva verksamheten mot våra mål. Kommunikationsplanering ska därför vara en naturlig del av alla Pedersöres verksamheter. Vi uppmuntrar samarbete mellan avdelningarna och vi delar med oss av information och kunskaper utanför vårt eget verksamhetsområde.

2.1 Rollfördelning

Kommunens ledning, förmännen, personalen och de förtroendevalda är alla delaktiga i och har ett ansvar för Pedersöres kommunikation.

Kommunfullmäktige fastställer kommunikationsstrategin.

Kommunstyrelsen leder Pedersöres kommunikation och information om kommunens verksamhet. Kommunstyrelsen godkänner allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information, samt utser de tjänsteinnehavare som ansvarar för kommunikationen.

Kommunens **politiska organ** ska inom sitt eget område skapa förutsättningar för transparens i beredningen av ärenden och beslutsfattandet. Kommunstyrelsen, nämnderna, kommundirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare ser till att kommuninvånarna och de som använder tjänsterna får tillräcklig information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och att de kan delta i och påverka beredningen av dessa ärenden (Kommunens förvaltningsstadga).

Kommundirektören, kommunfullmäktiges ordförande och kommunstyrelsens ordförande uttalar sig i kommunövergripande frågor.

Föredragande i nämnd och sektion och ordförande i dito organ uttalar sig i de frågor som organet beslutar om.

En enskild förtroendevald uttalar sin personliga åsikt medan ordföranden för organets talan. Om ordförande framför en personlig åsikt, ska hen vara tydlig med det.

Kommundirektören för Pedersöres talan i offentligheten och har det övergripande ansvaret för Pedersöres kommunikation och marknadsföring enligt den uppgjorda kommunikationsstrategin.

Sektorcheferna svarar för sektorernas egen interna och externa kommunikation i enlighet med kommunikationsstrategin. En viktig del av chefsansvaret är att se till att alla medarbetare ska kunna tillgodogöra sig information och vara bra representanter gentemot våra målgrupper.

Enskilda enheter ska göra upp en plan för hur de kommunicerar ut information som är av allmänt intresse inom organisationen.

Större kommunikationsåtgärder utåt planeras i god tilltillsammans med informatören. Syftet är att samordna de olika enheternas information i kommunens egna kanaler för att få ut större effekt. Vi utnyttjar möjligheten att samarbeta för att inte internt konkurrera om utrymmet i medierna och andra kanaler.

Informatören koordinerar och utför det praktiska arbetet i frågor som gäller kommunikation och information. Informatörens lyder direkt under kommundirektören. För arbetet kan utses en arbetsgrupp.

Informatören stöder kommunikationsarbetet i alla sektorer och fungerar som ett bollplank för de ledande tjänstemännen i kommunikationsfrågor och -avväganden. Informatören upprätthåller kontakten med medier genom att skicka pressmeddelanden, bjuda in till pressmöten och evenemang, svara på frågor eller hänvisa till den tjänsteman eller förtroendevald som är ansvarig.

Informatören är huvudansvarig för kommunens webbplats www.pedersore.fi. De enskilda avdelningarna ansvarar för att informationen om deras verksamhet är aktuell och tydlig. Avdelningarna utser egna ansvarspersoner som uppdaterar informationen om respektive sektor på webbplatsen.

Informatören har ansvar för Pedersöres officiella kanaler i sociala medier. Avdelningar och enheter som har egna konton ansvarar för att de uppdateras och följer kommunens regler och aktuell lagstiftning.

Det är **alla chefers och medarbetares** ansvar att den interna och externa informationen fungerar bra. Vi delar med oss av information så den blir tillgänglig för hela organisationen. Det är också vars och ens ansvar att våra målgrupper får den information de efterfrågar och att de bemöts med en positiv, öppen, korrekt och serviceinriktad attityd.

Anställda kan svara på frågor som gäller den egna arbetsuppgiften och ansvarsområde. Informationen ska vara saklig, baserad på fakta och inte utgå från personliga åsikter. Ärenden som omfattas av tystnadsplikt eller sekretessbestämmelser ska inte kommuniceras. Den som är osäker på sin rätt att uttala sig ska kontakta sin chef för att klargöra saken.

Alla tjänsteinnehavare, anställda och förtroendevalda följer de riktlinjer som fastslås i strategin, inom ramen för de befogenheter som respektive person har i organisationen.

3 Målgrupper för Pedersöres kommunikation

- **Extern kommunikation:**

Kommuninvånare, samarbetsparter inom myndigheter, fritidsbosatta, näringslivet, potentiella invånare och företag, turister, medier, de som pratar annat än svenska/finska.

- **Intern kommunikation:**

Personalen och förtroendevalda.

4 Extern kommunikation

Enligt kommunallagen ska kommunen informera sina invånare, de som använder kommunens tjänster, organisationer och andra sammanslutningar om sin verksamhet. Informationen ska vara tillräcklig och olika aktörer ska få veta hur de kan delta i och påverka beredningen av beslut. (Kommunallagen 29§).

4.1 Fyra huvudtyper

Vi delar in vår externa kommunikation i fyra typer:

- Förtroendeorganens **beslut**
- Pedersöres **service och tjänster**
- Pedersöres **livskraft**
- **Samhörighetsskapande**

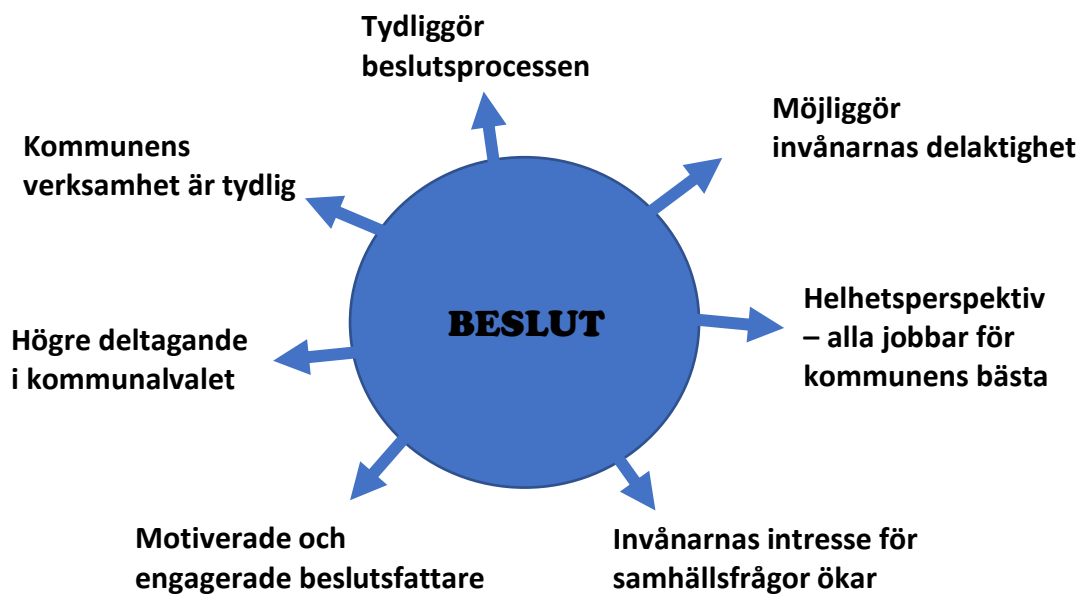
De två första typerna av kommunikation är lagstadgade och hör alltså till kommunens obligatoriska uppgifter.

Livskraftskommunikation är på sätt och vis traditionell marknadsföring, men kan också ses som ett bredare område.

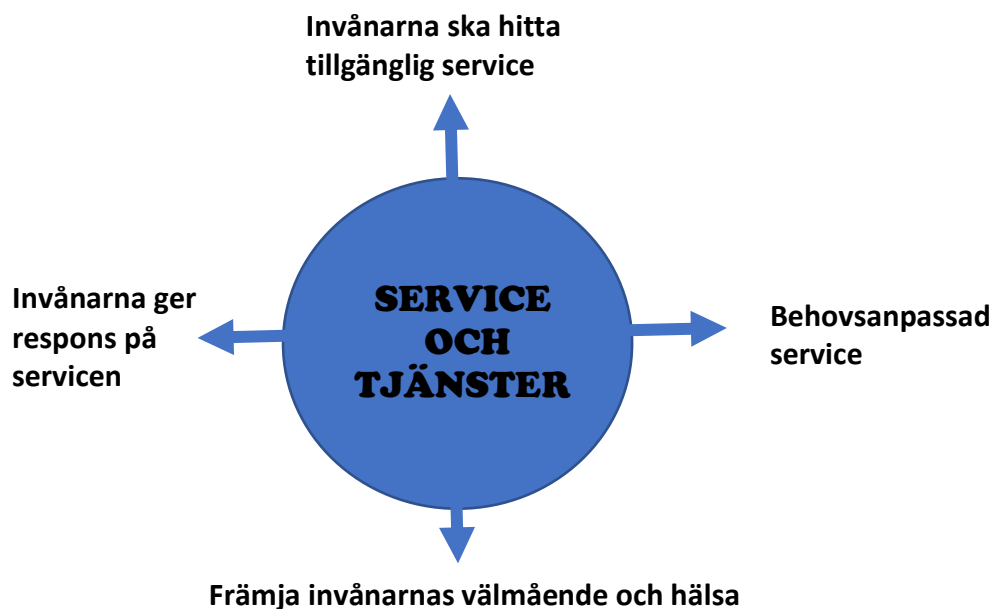
Den fjärde typen av kommunikation stärker Pedersöreidentiteten och vi-andan, har låg tröskel och för invånare och kommun närmare varandra.

Alla fyra perspektiv hör ihop och stöder varandra: Fattade beslut om kommunens tjänster och service påverkar Pedersöres livskraft och kommuninvånarnas välfärd, vardag och känsla för sin hemkommun.

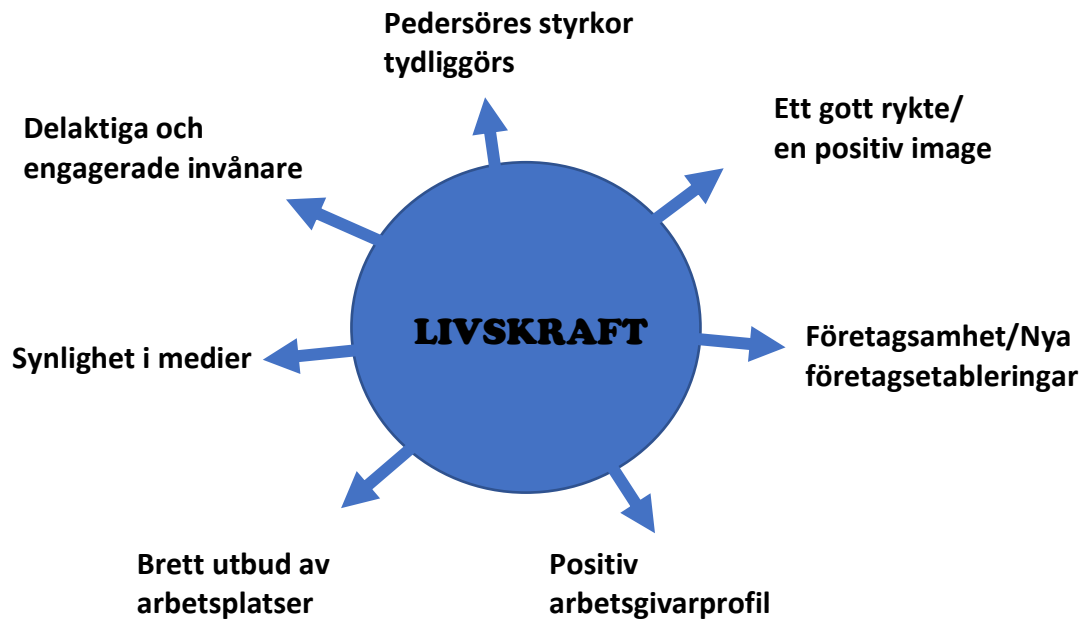
Alla fyra typer har drag av traditionell kommunikation och marknadsföring.



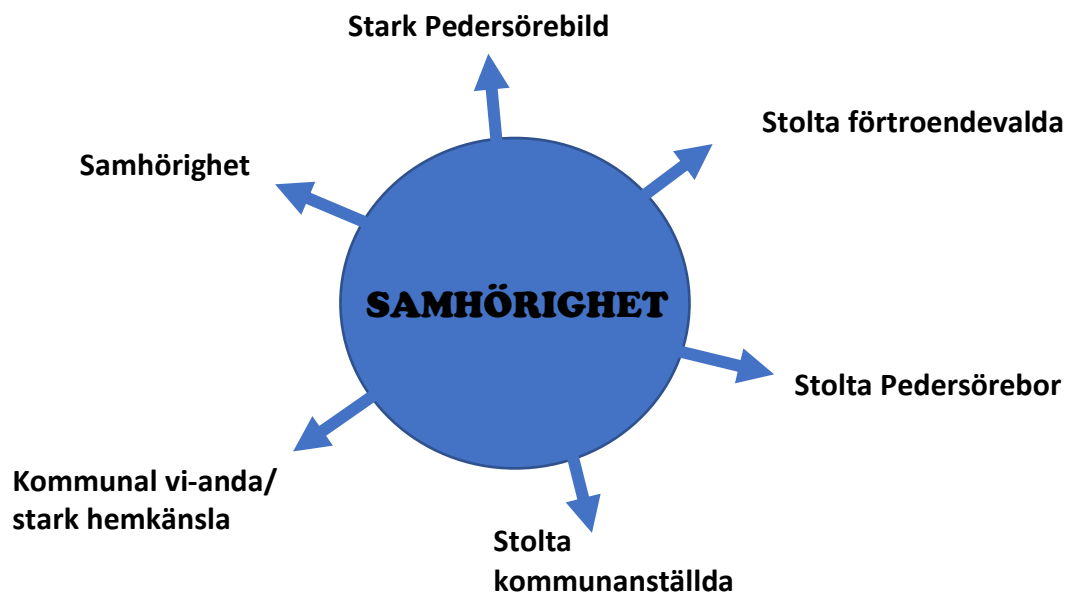
Kanaler: www.pedersore.fi * sociala medier * pressmeddelanden
* offentliga anslagstavlor * annonser * Wilma * Päikky



Kanaler: www.pedersore.fi * sociala medier * Pedersöre Info * personliga kundkontakter * diskussionsmöten * webbtjänsten suomi.fi * Wilma * Päikky * hörandeträffar * Kuntarekry * broschyrer & affischer * mässor & evenemang * annonser & guider * elektronisk serviceguide



Kanaler: pressmeddelanden * pressträffar * nyhetsbrev * företagarmiddag * nationell & internationell marknadsföring * Pedersöre Info * personliga kundkontakter * pressrum på www.pedersore.fi * Concordia * pr-prylar



Kanaler: sociala medier * mötesplatser/tredje platser i kommunen * invånarträffar * Pedersöre Info * personliga kundkontakter * välkomstpaket till inflyttade * Pedersöre-app * personliga kundkontakter * anslagstavlor * enkäter * pr-prylar

4.2 Externa kommunikationskanaler

Pedersöres anställda och förtroendevalda jobbar med kommuninvånarna bästa för ögonen. Det ligger i uppdragets natur att i så stor utsträckning som möjligt vara tillgängliga och att upprätthålla kontaktvägar som gör det enkelt för invånarna att använda våra tjänster och få information om vår verksamhet.

Vi prioriterar de digitala kanalerna men tillgodoser invånarnas behov av olika kommunikationskanaler.

4.2.1 Telefonkontakt och kundbesök

Varje medarbetare är medveten om sin roll som ambassadör och representant för Pedersöre i dagliga telefonkontakter och möten. Vi bemöter våra kunder med en öppen, positiv, saklig och serviceinriktad attityd. Vi uppträder som organisationens ansikte både inåt i organisationen och utåt.

Vi skapar förtroende genom att ge snabba svar. Om vi inte genast har svar på frågor talar vi om när vi förväntas kunna ge svaret.

För att undvika att våra kunder förblir i ovisshet eller inte kommer vidare med sitt ärende, kopplar vi våra arbetstelefoner till växeln när vi är frånvarande eller inte är tillgängliga per telefon.

4.2.2 E-post

Vi läser vår personliga e-post varje arbetsdag och bedömer samtidigt om den ska registreras. Vi återkopplar inkommande e-post inom tre arbetsdagar. När vi är frånvarande är frånvaromeddelandefunktionen aktiv och om möjligt uppger vi i meddelandet vem som kunden kan kontakta i stället.

I all korrespondens från pedersore.fi-adressen formulerar vi oss korrekt och hanterar enbart arbetsrelaterade ärenden.

I varje utgående e-postmeddelande anger vi kontaktinformationen enligt mallen:

Vänliga hälsningar/Ystävällisin terveisin
Namn
Titel/Nimike
Tfn/puh 06–7850 xxx
Mobil
Teckensnitt Verdana 8 pkt

4.2.3 Pedersöres webbplats

Vi samlar informationen om Pedersöres service, tjänster och verksamhet för Pedersöreborna på kommunens webbplats www.pedersore.fi. För att webbplatsen ska fungera effektivt och ändamålsenligt är informationen aktuell och välstrukturerad.

Vi utvecklar kontinuerligt vår webbplats för att den ska vara användarvänlig, informativ och uppfylla krav på tillgänglighet.

4.2.3.1 Föredragningslistor och protokoll

Vi publicerar föredragningslistor och protokoll från Pedersöres beslutande organ på kommunens webbplats, till de delar de är offentliga.

Föredragningslistorna publiceras i regel samtidigt som de blir tillgängliga för de förtroendevalda.

Det beslutande organets sekreterare lägger ut protokollen på webbplatsen när de är justerade.

Handlingar som är framlagda till påseende finns tillgängliga i kommungården i Bennäs och publiceras i mån av möjlighet på Pedersöres webbplats.

Offentliga personuppgifter publiceras endast i de fall då det är nödvändigt för delgivningen och förståelsen av själva beslutet, och detta bedöms alltid från fall till fall. Till exempel namnet på den som väljs till en tjänst eller befattning och namnen på förtroendevalda som väljs till olika organ hör till personuppgifter som får publiceras. Sekretessbelagda och känsliga personuppgifter publiceras aldrig.

4.2.3.2 E-tjänster

Vi utvecklar utbudet av elektroniska tjänster för att våra kunder ska kunna uträtta ärenden och kommunicera med oss under de tider som det passar dem bäst. Vi jobbar för att de elektroniska tjänsterna ska vara användarvänliga, kostnadseffektiva och fungerande.

4.2.4 Officiella kungörelser

Vi följer kommunallagens krav på kommunala tillkännagivanden. Alla kungörelser publiceras på kommunens webbplats www.pedersore.fi och på den officiella anslagstavlan i kommungården på Skrufvilagatan 2 i Bennäs.

4.2.5 Diskussionsmöten

Vi ordnar och bjuder in allmänheten till informations- och diskussionsmöten när vi vill höra invånarnas och andra berördas åsikter som grund för beslut. Via sådana möten har vi möjlighet att kartlägga Pedersörebarnas åsikter och få direktrespons på aktuella ärenden.

4.2.6 Mediekontakter

Medierna är en viktig kommunikationskanal för oss. Vi mår om en god kontakt med medierna och är tillmötesgående och sakliga i kontakten med journalister.

Våra grundregler i kontakten med medier:

- Vår relation till medierna är öppen och positiv.
- Vi behandlar medierna jämlikt och flexibelt.
- Vi erbjuder aktivt medierna information om kommunens verksamhet och viktiga, aktuella ärenden i ett så tidigt skede som möjligt.
- När en journalist tar kontakt eller lämnar en kontaktbegäran svarar vi så snabbt som möjligt.
- För att undvika oklarheter, tar vi reda på om journalisten vill ha bakgrundsinformation eller om det är frågan om en intervju som kommer att citeras.
- Vi svarar sakligt och korrekt. Vid behov ber vi om tilläggstid för att hinna söka fram nödvändiga uppgifter.
- Vi hänvisar till rätt person, men undviker att bolla journalister fram och tillbaka i onödan. (Se punkt 3.1 Rollfördelning)
- Den som intervjuas har rätt att be om att få kontrollera sina egna citat före publicering, och vi är medvetna om att enligt journalistreglerna gäller rätten att granska uttalanden bara de egna citaten.
- Om en enskild redaktion har vaskat fram en nyhet har den rätt att vara först med den.
- Vi ordnar vid behov presskonferenser på en tidpunkt som anses funktionell för redaktionerna, och skickar ut inbjudan i god tid.

Informatören, sektorcheferna och resultatansvariga följer med medierapporteringen om det egna ansvarsområdet. Vi bemöter vid behov kritik mot kommunens verksamhet – och alltid om kritiken är direkt felaktig och kan innebära allvarliga konsekvenser. Risken prövas från fall till fall. Om följderna kan bli omfattande ska den ansvariga tjänstemannen korrigera felet utan dröjsmål.

Frågor som ställs till Pedersöre kommun via medierna besvarar vi i regel direkt till den som ställt frågan eller i det forum där frågan publicerats.

4.2.6.1 Pressmeddelanden

Via pressmeddelanden informerar vi om aktuella händelser och ärenden i kommunens verksamhet. I pressmeddelandet framgår vem som kan ge tilläggsuppgifter i ärendet. Pressmeddelandet publiceras på vår webbplats samtidigt som det går ut till medierna.

Vi distribuerar våra pressmeddelanden till Österbottens Tidning, Pietarsaaren Sanomat och Yle Österbotten i första hand och beroende på ärendets natur också till Keski-Pohjanmaa, Yle Kokkola och Pohjalainen. Vid behov kan pressmeddelandet skickas till en större krets. På intranätet finns instruktioner om hur vi formulerar ett pressmeddelande.

4.2.6.2 Pressmöten

Utöver våra presskonferenser, de intervjuer och kontakter som journalisterna självmant initierar, bjuder Pedersöre vid behov in medierna till ett pressmöte för en allmän diskussion om saker av ömsesidigt intresse.

4.2.7 Sociala medier

Sociala medier gör det möjligt för oss att snabbt sprida information och kommunicera med Pedersöreborna på ett informellt och avspänt sätt. Vi ser sociala medier som ett redskap för att öka Pedersörebornas delaktighet och möjlighet att få insyn i den kommunala vardagen.

4.2.7.1 Förteckning

Pedersöre har två typer av konton i sociala medier – officiella konton med namnet Pedersöre kommun – och konton för enskilda verksamheter, till exempel skolor. Informatören ansvarar för de officiella kontona. Konton för enskilda verksamheter utser en person eller flera personer i verksamheten som ansvarar för det enskilda kontot. Den avdelning eller enhet som beslutar sig för att använda sociala medier i sin verksamhet har också ansvar för att uppdatera kontot och svara på frågor och kommentarer. De ansvariga bevakar aktuella sidor, kanaler och konton varje arbetsdag.

Alla Pedersöres konton i sociala medier listas i en förteckning. Informatören uppdaterar förteckningen och publicerar listan, med länkar till alla konton, på Pedersöres webbplats.

4.2.7.2 Syfte

Syftet med vår närvaro i sociala medier är att:

- dela information och kunskap om kommunens verksamhet.
- föra dialog med invånare, allmänhet och andra intresserade.
- lyssna på vad andra säger om oss och om sin vardag som kommuninvånare.
- svara på frågor om kommunala angelägenheter.
- fånga upp idéer om och synpunkter på kommunala angelägenheter.
- stärka vi-andan i kommunen.
- stärka en positiv bild av kommunen.
- direktsända kommunfullmäktiges möten (Youtube).

Inläggen taggas alltid med #pedersöre och gärna med kommunens slogan (-er), beroende på sammanhang.

4.2.7.3 Visuell profil i sociala medier

I våra sociala medier ska det tydligt framgå att Pedersöre kommun är avsändare. Det ska finnas kontaktuppgifter till verksamheten eller hänvisning till Pedersöres webbsida i profilen. Pedersöre använder kommunvapnet alternativt kommunlogon som profilbild i de officiella kanalerna. Om en avdelning eller enhet använder sin egen symbol eller ett foto som symboliserar verksamheten, ska det i text tydligt framgå att det gäller en verksamhet i Pedersöre kommun.

4.2.7.4 Tilltal och respons på inlägg och kommentarer

Hur vi agerar i sociala medier påverkar vårt förtroende och vår trovärdighet. Därför använder vi ett personligt, men ändå korrekt och sakligt tilltal. Vi är positiva, tillmötesgående och serviceinriktade. Vi undviker fackspråk, svåra ord och förkortningar. Vi använder bilder som har tydliga motiv, passar inläggets innehåll och följer de regler som gäller för publicering på webben.

Varje administratör/avdelning/enhet ansvarar för sina egna sociala kanaler och hanterar samt vidarebefordrar eventuella kommentarer och frågor. När vi svarar ska det framgå förnamn, avdelning eller funktion samt Pedersöre kommun, så mottagaren vet vem som har svarat. *Exempel: Malin, informatör, Pedersöre kommun.*

4.2.7.5 Diarieföring

Kommentarer, inlägg, bilagor och material som kommer in till Pedersöre kommun i de sociala medierna ska diarieföras om de handlar om:

- Information, åsikter och dylikt som vi frågar efter i sociala mediekkanaler.
- Klagomål eller synpunkter.
- Sekretessbelagd information som kommer via kommentarsfunktioner (de gallras omedelbart från mediet).

4.2.7.6 Gallring

Vi gallrar bort:

- Kommentarer och inlägg som inte berör Pedersöres verksamhet.
- Kommentarer och inlägg som är stötande, kränkande eller olagliga. Brottsligt material ska diarieföras, polisanmälas och omedelbart tas bort från mediet.
- Reklam eller ideologiska kampanjer.
- Vi kommer inte att informera om att kommentarer eller inlägg har tagits bort från mediet eller förts över till diariet.

4.2.7.7 Arkivering

Alla konton i sociala medier ska dokumenteras regelbundet. Dokumentation gör den som är ansvarig för kontot genom att ta skärmdumpar. Informatören i samråd med registratören ansvarar för att alla skärmdumpar finns samlade på ett och samma ställe inom förvaltningen.

4.2.7.8 Sociala medier på fritiden

Utgångspunkten är att vi i Pedersöre är positiva till att anställda och förtroendevalda engagerar sig i sociala medier, både privat samt i tjänsten och förtroendeuppdraget. Alla kan bidra till att kommunicera ut våra budskap och stärka vårt varumärke. Det stärker också bilden av att Pedersöre kommun är öppen och tillgänglig.

När anställda och förtroendevalda använder sociala medier på sin fritid är det viktigt att hen skiljer på sin privata roll och sin yrkesroll. När vi kommunicerar som privatpersoner har vi ett ansvar för att vi formulerar oss på ett sådant sätt att det framgår att informationen är privat och inte kommer från Pedersöre kommun som myndighet. Vi kommunicerar aldrig ut sekretessbelagd information.

Om vi som privatperson använder sociala medier och får en kommunrelaterad fråga, kan vi rekommendera och be att personen skickar frågan per e-post till pedersore.kommunen@pedersore.fi. Vi förklarar då på ett trevligt sätt, att vi inte vill gå in i vår yrkesroll privat.

4.2.7.9 Lojalitetsplikt

Arbetstagare har en lojalitetsplikt gentemot sin arbetsgivare. Denna plikt gäller inte endast arbetstiden, utan arbetsgivaren ska vara lojal mot sin arbetsgivare även under fritiden. I lojalitetsprincipen ingår även offentlig kritik. Arbetsgivaren ska tåla rimlig kritik, och arbetstagaren ska ha rätt att kritisera sin arbetsgivare i rimlig mån. Den rätta platsen för sådana diskussioner är emellertid inte sociala medier, utan arbetsplatsen.

Arbetstiden är inte heller avsedd för privata uppdateringar i sociala medier utan det gör vi under ordinarie raster eller på fritiden.

4.2.8 Kommunens informationstidning

Vår informationstidning Pedersöre Info kommer ut två gånger per år, vanligen i december/januari och maj/juni. Den distribueras till alla hushåll i kommunen. Det är informatören som koordinerar materialet och producerar innehåll. Avdelningarna har möjlighet och uppmanas att berätta om aktualiteter från sina respektive sektorer.

4.3 Kommunikationsplanering inom den externa kommunikationen

Vi jobbar hela tiden för att stärka och utveckla den externa kommunikationen och öppna nya kontaktytor till kommuninvånarna. Det handlar lika mycket om att öka informationen om planerade satsningar och beslut, som att lyfta upp det dagliga arbetet bland kommunens invånare och åtgärder som syns i kommunen. Att föra ut "berättelsen om Pedersöre" är en kontinuerlig process där vi berättar för omvärlden om Pedersöres verksamhet.

Avdelningarna uppmanas i samband med budgetsammanställningen att välja ett konkret tema för sina kommunikationssatsningar under året. Idéer och tankar om hur sådana satsningar ska se ut kan bollas med informatören.

Inför större satsningar och långsiktiga projekt inom våra verksamhetsområden gör vi upp en kommunikationsplan. Syftet med att involvera kommunikation redan i planeringsskedet är att kunna samordna informationen och säkerställa att kommuninvånarna får information via kommunen i god tid.

5 Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska förklara och förankra Pedersöres mål i organisationen och ge medarbetarna – personal och förtroendevalda – möjlighet att se sin egen insats i ett större sammanhang. Medarbetarna får möjlighet att engagera sig, vara delaktiga och ta ansvar.

Välinformerade medarbetare är en avgörande resurs för en fungerande kommunikation utåt och för att kommuninvånare, kunder och samarbetspartner ska få bra service.

5.1 Interna kommunikationsstrategier

Utgångspunkter för vår interna kommunikation:

- Vi planerar och samordnar den interna kommunikationen för att kunna förmedla enhetliga budskap internt och externt.
- Grundregeln är att vi informerar internt först, och därefter så snabbt som möjligt externt om det gäller ämnen som har ett allmänt intresse. Den interna kommunikationen gör att vi är förberedda och har en samsyn kring hur vi uttrycker oss i dialogen med omvärlden.
- Vi berättar om fattade beslut och sätter saker i ett begripligt sammanhang, så fort det finns ny information. När vi av någon anledning inte kan ge ut information ska det tydligt framgå i vilket skede mer information är att vänta.
- Sektorchefer och förmän informerar aktivt medarbetarna om händelser och planer i den egna verksamheten. Dessutom informerar cheferna övriga avdelningar om aktuella saker – för att på det sättet ge möjligheter för alla medarbetare att vara ambassadörer för Pedersöres verksamhet, vid sidan av den egna arbetsuppgiften och den egna avdelningen.
- Medarbetare har ansvar för att ta emot och vidarebefordra respons, klagomål och andra synpunkter i organisationen, så att vi alla drar nytta av erfarenheter och minimerar risken för att samma synpunkter återkommer.
- Medarbetarna har också ett ansvar för att själva aktivt ta reda på uppgifter som de behöver och dela med sig av sin kunskap. Han och hon är också ansvarig för att lära sig hantera kommunikationskanaler som arbetsgivaren tillhandahåller för intern kommunikation.
- Vi inbjuder till dialog och feedback. Det gäller så väl muntlig som skriftlig kommunikation.
- Vi informerar nya medarbetare om vad det innebär att jobba inom Pedersöres organisation, om förväntningar, ansvar och varje medarbeters del i att bygga och förvalta varumärket Pedersöre kommun.

5.2 Interna kommunikationskanaler

Interna kommunikationskanaler som kan användas parallellt är till exempel:

- e-post
- elektroniska personalbrev
- personal-/arbetsplats-/avdelningsmöten
- anslagstavlor
- intranätet
- sociala mediekanaler

5.2.1 E-post

Så länge den interna, allmänna kommunikationen i huvudsak sker via e-post bör anställda ha en egen jobbadress enligt modellen förnamn.efternamn@pedersore.fi som vi kontrollerar regelbundet, minst en gång per dag. Via e-posten kan vi nå alla e-postanvändare genom att i mottagarfältet skriva in adressen alla@pedersore.fi.

5.2.2 Elektroniska personalbrev

Personalsekreteraren koordinerar innehållet till regelbundna personalbrev med aktuell information (Personalbladet) som skickas ut per e-post. I personalbladet kan också Pedersöre kommuns personalförening informera om sin verksamhet.

5.2.3 Personal-/arbetsplats-/avdelningsmöten

Vi håller regelbundna avdelnings-, arbetsplats- och personalmöten för att upprätthålla och uppmuntra en levande dialog mellan förmän och personal. Det är viktigt att det finns en rutin för hur medarbetare som inte kan delta, har möjlighet att ta del av informationen.

Vi uppmuntrar också enskilda avdelningar att göra aktuell, intern information tillgänglig för andra avdelningar och verksamhetsområden i Pedersöres organisation.

5.2.4 Sociala mediechattkanaler

I vissa sammanhang – till exempel i arbetsgrupper eller mindre arbetsgemenskaper – kan det vara smidigt att kommunicera via tekniska verktyg som har chattfunktioner. Det förutsätter att alla inblandade godkänner förfarandet eller på annat sätt har möjlighet att ta del av informationen.

5.2.5 Intranätet

På Pedersöres intranät finns allmän information om en arbetstagares förmåner och skyldigheter. Det publiceras också nyttiga länkar, kontaktuppgifter och personalbladet. Medarbetare har tillgång till Pedersöres intranät med en personlig inloggning (e-postadressen + lösenord).

5.2.6 Anslagstavlor

Vi prioriterar intern kommunikation via elektroniska kanaler som snabbt gör information tillgänglig för alla, men vi kan naturligtvis också använda anslagstavlor för att sprida information mellan medarbetare och olika avdelningar.

5.3 Information om förtroendeorganens ärenden och beslut

Medarbetarna kan och uppmuntras läsa kommunstyrelsens, kommunfullmäktiges, nämndernas, sektionernas och rådens föredragningslistor och protokoll på Pedersöres webbplats till den del de är offentliga. Förtroendevalda har dessutom tillgång till listor, protokoll och dokument som berör förtroendeuppdraget i Gambit Docs, ett elektroniskt dokumentarkiv som kräver personlig inloggning och innehåller rättighetsdefinierade områden.

5.4 Information från ledningsgruppen

Sammandrag från ledningsgruppens möten publiceras på intranätet. Avdelningscheferna informerar ledningsgruppen om aktuella ärenden och viktigaste ärenden som är under beredning.

Vi utvecklar en rutin för ledningsgruppens nyhetsbrev med aktuell information eller om ett speciellt tema.

5.5 Prioriterat utvecklingsområde för intern kommunikation

Ett prioriterat utvecklingsområde för oss är att skapa en gemensam, digital plattform för den interna kommunikationen. Det ska vara lätt att dela information inom organisationen och alla ska veta var de kan hitta aktuell information.

Alla medarbetare ska också ha tillgång till den gemensamma kommunikationsplattformen och till de redskap som krävs för att de på arbetstid ska kunna ta del av Pedersöres interna kommunikation.

6 Kriskommunikation

I krissituationer och undantagstillstånd ökar behovet av information. I sådana situationer gäller det för oss att informera innan felaktiga uppgifter och rykten sprids.

Det finns olika typer av kriser som varierar i styrka, intensitet och längd. Ju plötsligare en kris uppstår och ju längre den varar, desto längre tid ska vi vara beredda att intensifiera vår kommunikation. Exempel:

- 1) Plötsliga olyckor och serviceavbrott (storbrand, elavbrott, förorenat vatten)
- 2) Kriser som utvecklas långsamt (epidemier)
- 3) Våld eller hot

- 4) Imagekriser (skvaller, kritik och ogrundade rykten eller eget fel, misstag, missbruk, inre stridigheter, lögner, utebliven information)

Vår kriskommunikation baserar sig på vår vardagskommunikation, och aspekter som öppenhet, ärlighet och snabbhet är centrala utgångspunkter. Vi tar ansvar, vi tar reda på vem som berörs av krisen och kommunicerar därefter. Våra främsta målgrupper i en krissituation är invånarna, medarbetarna, massmedierna och berörda myndigheter.

Kommuninvånarna ska så snabbt som möjligt få veta:

- Vad har hänt?
- Vad beror det på?
- Vad gör vi/man åt saken?
- Hur ska kommuninvånarna agera?
- Hur påverkar händelsen/krisen invånarnas vardag och Pedersöres normala verksamhet?

Vid olyckor ligger kommunikationsansvaret på myndigheten som leder räddningsarbetet. I andra undantagssituationer inom kommunens egen organisation, beror kommunikationsansvaret på krisens art. I större, allvarigare kriser är det ledningsgruppen som leder och koordinerar informationen.

7 Uppföljning

Kommunikationsstrategin följs upp och uppdateras vid behov under varje mandatperiod.

8 Lagstiftning

- Finlands grundlag (731/1999)
- Kommunallag (410/2015)
- Offentlighetslagen
- Förvaltningslag (434/2003)
- Lag om yttrandefrihet i masskommunikation (460/2003)
- Lag om samarbete mellan kommunala arbetsgivare och arbetstagare (449/2007)
- Markanvändnings- och bygglag (132/1999)
- Språklag (423/2003)
- Statsrådets principbeslut 20.12.2012 om nationalspråksstrategin
- Lag om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Lag om styrning av informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (634/2011)
- Dataskyddslagen (1050/2018)
- EU:s dataskyddsförordning (GDPR)

BILAGOR

Checklista för webben

Varje sektor utser inom sig en ansvarsperson för sektorns webbmaterial på webbplatsen www.pedersore.fi.

Varje sektor har ansvar för och ser till att informationen är aktuell och uppdaterad.

Varje sektorn gör en översyn av materialet vid en fastställd tidpunkt varje månad.

Checklista vid användning av sociala medier

- 1) Det måste finnas ett uppdrag från chefen för att en tjänsteman eller anställd ska kunna administrera sociala medier i tjänsten. Genom beslutet klargörs också att tjänstemannen/den anställda använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
- 2) Informatören ska informeras om vilket arbete som görs i sociala medier genom att ta del av den plan som lagts upp för arbetet. Informatören ansvarar för en sammanställning av vilka sociala medier som Pedersöre kommun arbetar med.
- 3) De som utses att arbeta med sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd.
- 4) Kommunens grafiska profil ska användas även i de sociala medierna för att avsändaren ska bli tydlig. När detta inte är möjligt ska det ändå framgå klart vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Pedersöre kommun eller inte.
- 5) Innehållet som publiceras av Pedersöre kommun i sociala medier ska alltid vara sakligt, objektivt och opartiskt.
- 6) Bevakning av aktuella sidor och platser ska ske dagligen. Den tjänsteman som ansvarar för närvaron i sociala medier ansvarar också för uppdatering och bevakning av mediet.
- 7) Alla inlägg på ett socialt medium ska som huvudregel betraktas som en allmän handling om det sker inom ramen för kommunens verksamhet. Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier, det är heller inte tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda.
- 8) En skärmdump av det sociala mediet sparas regelbundet. En rapport skickas årligen till informatören där skärmdumpar från året finns men också en beskrivning av arbetet som gjorts.

- 9) Den som är ansvarig för det sociala mediet som används har ansvar för att hålla koll på vad som händer i mediet. Detta innebär att den ansvarige ska ha uppsikt över information som användare publicerar, vilket bör ske dagligen.