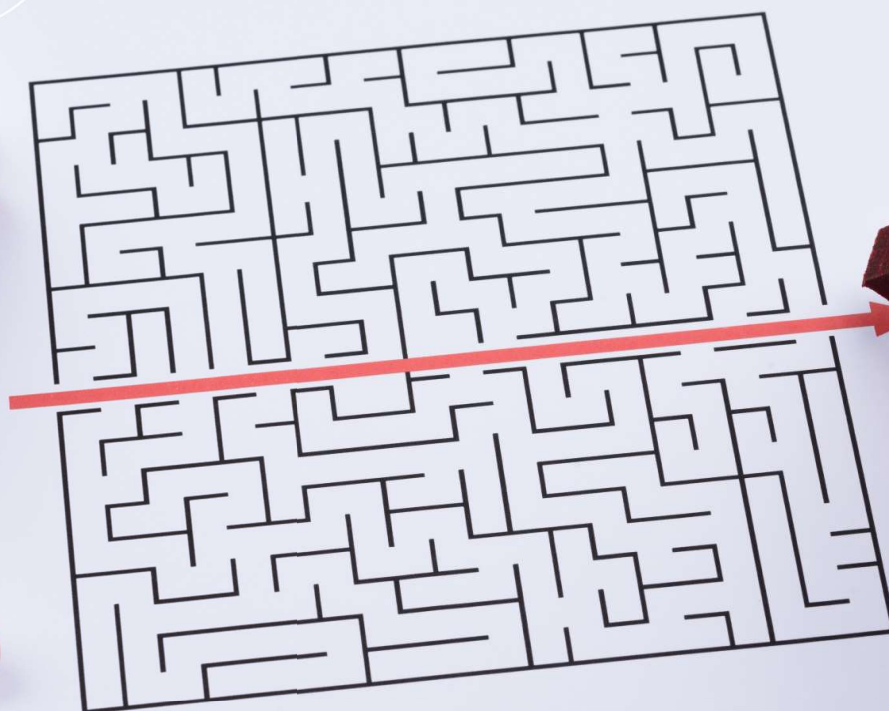




PORSGRUNN KOMMUNE

# Retningslinjer for kommunikasjon

Vedlegg til kommunikasjonsstrategien 2020-2025



*Sammen om Porsgrunn*

# **Retningslinjer for kommunikasjon**

## **Beredskapskommunikasjon**

I beredskapssituasjoner kan det være behov for andre regler for kommunikasjon enn dem som gjelder i det daglige. Vi har en egen plan for beredskapskommunikasjon. Denne finnes i en del av den overordnede beredskapsplanen.

Beredskapskommunikasjon er all utveksling av informasjon som skjer internt eller eksternt med andre virksomheter, medier, organisasjoner eller publikum i en krise. Effektiv beredskapshåndtering handler ofte om effektiv informasjonsformidling.

Ved hjelp av denne planen skal kommunen raskt etablere systemer for å varsle, koordinere, strukturere og utføre arbeidet med kommunikasjon og informasjon i en beredskapssituasjon. Planen trer i kraft når beredskapsledelsen settes.

I en beredskapssituasjon (når beredskapsledelsen er satt) er det bare beredskapsledelsen, eller de som beredskapsledelsen oppnevner, som skal gi opplysninger og uttale seg i media. Unntak gjøres dersom det ansees som akutt å få ut informasjon og beredskapsledelsen ikke er tilgjengelig.

## **Tilsvær**

- ✓ Vi skal etterstrebe å rette opp faktafeil i media. Den enkelte faginstans er ansvarlig for å gjøre media oppmerksom på feil og eventuelt gi et tilsvær. Et tilsvær skal utarbeides etter samråd med kommunikasjonsrådgiver, virksomhetsleder, kommunalsjef eller rådmann
- ✓ Vi skal alltid være ærlige og snakke sant
- ✓ Vi skal opptre med aktsomhet, informativt og profesjonelt
- ✓ Sørg for å følge gjeldende regler om opphavsrett og personvern. Den lovpålagte taushetsplikten skal overholdes
- ✓ Det skal ikke forekomme saksbehandling i pressen eller i sosiale medier. Slike spørsmål skal videreformidles og arkiveres. Generell veiledning eller henvisning til fakta på nettsidene er ikke saksbehandling
- ✓ Offentlighetslovens bestemmelser gjelder også i sosiale medier.
- ✓ Tenk på omdømmet: Vi representerer kommunen og det setter krav til språk og presentasjon
- ✓ Vis respekt og imøtekommenhet. Alle henvendelser bør besvares med en høflig tone. Også de negative
- ✓ Bruk et godt og klart språk som forstås av alle
- ✓ Tenkt på hvordan innlegg oppfattes utad
- ✓ Vanskelige saker som dukker opp i skal alltid håndteres i samråd med nærmeste leder eller kommunikasjonsrådgiver
- ✓ Politiske ytringer besvares stort sett ikke

## Dokumenttilgang

Porsgrunn kommunes saksdokumenter og journaler er offentlige med mindre unntakene i Offentlighetsloven kap. 3 kommer til anvendelse.

Enhver har rett til å kreve innsyn i saksdokumenter, og annen informasjon fra Porsgrunn kommune. Offentlige saksdokumenter publiseres med all tekst på kommunens postjournal på Internett, to virkedager etter journalføringsdato.

Det kan kreves innsyn i dokumenter og annen informasjon som er unntatt offentlighet. Innsynskravet skal avgjøres uten ugrunnet opphold, som hovedregel innen tre virkedager. Avslag på innsynskravs skal gis skriftlig.

Som hovedregel oversendes dokumenter elektronisk og kostnadsfritt for den som etterspør.

Porsgrunn kommunes postjournaler skal føres slik at de gir reelt grunnlag for innsyn, og være på kommunens nettsider.

Sakslistene og politiske møter skal være tilgjengelig på kommunens nettsider i forbindelse med at de gjøres tilgjengelig organets medlemmer.

## Møteoffentlighet

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 11-5. Møteoffentlighet gir allmennheten anledning til å være til stede når folkevalgte organer har møte. At innbyggerne kan observere sine folkevalgte i åpne møter, stimulerer interessen for lokalpolitikk og gir grunnlag for tillit og legitimitet til lokaldemokratiet. Åpne møter gir også en mulighet for at allmennheten kan føre kontroll med lokale myndigheter. Hensynet til åpenhet må avveies mot hensynet til blant annet personvern, og kommunelovens regler om åpne og lukkede møter bygger på en avveining av disse ulike hensynene.

Et folkevalgt organ skal vedta å lukke et møte når det skal behandle en sak som angår en arbeidstakers tjenstlige forhold. Organet skal også vedta å lukke et møte når det behandler en sak som inneholder opplysninger som er omfattet av lovbestemt taushetsplikt.

Et folkevalgt organ kan vedta å lukke et møte hvis ett av følgende vilkår er oppfylt:

- a) Hensynet til personvern krever at møtet lukkes.
- b) Hensynet til tungtveiende offentlige interesser tilsier at møtet lukkes, og det vil komme fram opplysninger i møtet som kunne ha vært unntatt fra innsyn etter offentlighetsloven hvis de hadde stått i et dokument.

Før møtet lukkes, må organet gjøre eget vedtak om dette. Vedtaket og lovhjemmel for lukking må framgå av møteboken.

## Personlig kontakt

De ansatte møter brukerne og kundene av våre tjenester gjennom sitt arbeid hver dag. De er den største kontaktflaten Porsgrunn kommune har med sine innbyggere, og den viktigste kommunikasjonskanalen.

”Ansikt til ansikt” er den kommunikasjonsformen som har størst gjennomslagskraft. Vi stoler mer på den informasjonen som kommer fra levende mennesker. I det personlige møtet ligger det unike muligheter for å kunne forklare nærmere og sjekke om budskapet blir forstått. Både ledere og ansatte må være bevisst på hvordan denne kommunikasjonskanalen brukes i dette daglige.

Servisesenteret yter tjenester til dem som ikke kan nyttiggjøre seg informasjon på nett, eller som har spørsmål som er for kompliserte eller sammensatte til at de enkelt kan besvares på nett. Det er viktig at det er sammenheng mellom informasjonen i kommunens digitale kanaler og den informasjonen Servisesenteret gir.

Servisesenteret skal derfor alltid holdes oppdatert om viktige begivenheter og om endringer i tjenestetilbudet til kommunen.

## Henvendelser til kommunen

I kommunen har vi et felles post- og arkivsystem. Alle henvendelser som krever saksbehandling, skal via dette systemet. For å sikre at henvendelser blir lagt til rett person og blir svart ut skal de rettes til felles e-postkasse:

[postmottak@porsgrunn.kommune.no](mailto:postmottak@porsgrunn.kommune.no), eventuelt sendes på post til: Postboks 128, 3901 Porsgrunn. Direkte saksbehandling via en ansatt eller via sosiale medier skal ikke skje.

## Reklame og oppfordring til aksjon

Vi skal ikke publisere reklame. Det være seg reklame for politiske partier, for produkter eller for aktører og arrangementer som ikke er av kommunal karakter – uansett kanal. Vi skal heller ikke oppfordre til aksjoner eller sivil ulydighet.

## Trykksaker og materiell

Vår grafiske profil skal prege både intern og ekstern kommunikasjon, slik at den også er med på å bygge identitet og lojalitet innad i kommunen. Profilen skal være synlig på alt fra papir og konvolutter til alt av reklame og informasjonsmateriell, brosjyrer, kataloger, bildekor og selvfølgelig ikke minst på nettsider og i sosiale media.

Vår profilhåndbok definerer hvordan vi skal fremstå visuelt i alle kanaler. Den er et praktisk hjelpemiddel for alle som skal jobbe med kommunikasjon. Både internt og eksternt. Den finnes på vår felleskatalog og er tilgjengelig for alle ansatte. Den sier noe om:

- ✓ Hvordan skal logoen brukes i plassering, farger, skalering
- ✓ Hvilke fonter/skrifttyper skal brukes på hvilke flater
- ✓ Spesifikasjon og bruk av farger
- ✓ Maler for brev, konvolutter, brosjyrer, nettsider, PowerPoint, bildekor, skilt, arbeidstøy osv.

Kommunen har en egen avtale knyttet til trykking av materiell som skal benyttes.

### Kommunevåpenet

Kommunevåpenet er kommunens eiendom, og kan ikke brukes av andre uten særskilt tillatelse. Man kan derfor ikke bruke kommunevåpenet kommersielt uten å spørre rådmannen. Misbruk av kommunevåpen er i strid med straffelovens paragraf 328 nr. 4.

Vårt våpenskjold er godkjent med murkrone. Det er viktig å påse at den derfor er med når kommunevåpenet brukes.



### Språk

Kommunen skal bruke korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekstene som vi forfatter. Ifølge Språkrådet er en tekst i klart språk hvis mottakerne

- ✓ finner det de trenger
- ✓ forstår det de finner
- ✓ kan bruke det de finner til å gjøre det de skal

Klart språk fremmer demokratiet, skaper tillit og sparer tid og penger.

### Foto og video

Når bilder eller film skal publiseres eller deles der personer er motivet, må du forholde deg til personopplysningsloven. I tillegg bør det vurderes om det er etisk riktig å videreformidle bildene eller filmene.

- ✓ Hovedregelen er at vi alltid ber om muntlig samtykke fra alle som direkte eller indirekte kan gjenkjennes på et bilde før det publiseres
- ✓ Unntaket er der fremtredende samfunnspersoner har invitert til en åpning med pressekonferanse – der deltakerne/snorklipperne stiller seg opp for fotografering, og det tydelig går frem at deltakerne ønsker den publisiteten vi har kommet for å dekke. Eller dersom det er et situasjonsbilde der selve situasjonen eller aktiviteten er det egentlige motivet i bildet. Akkurat hvem som er med på bildet er da mindre viktig enn hovedinnholdet i bildet. Eksempler på dette kan være en gruppe mennesker på en konsert, et idrettsarrangement, 17. mai-tog eller hendelser som har allmenn interesse
- ✓ Vi følger for øvrig Datatilsynets retningslinjer:  
<https://www.datatilsynet.no/personvern-pa-ulike-omrader/internett-og-apper/bilder-pa-nett/>
- ✓ Ved fotografering av skolebarn under 15 år og av barnehagebarn skal alltid bruk av bilder avklares med de ansvarlige på skolen/barnehagen. Skolen/barnehagen skal ha innhentet foresattes samtykke til publiseringen. Selv om det er de foresatte som har ansvaret og som må vurdere en eventuell bildedeling, skal barnet også spørres først
- ✓ Ved fotografering av beboere på institusjoner som sykehjem og liknende skal alltid personalet forespørres. I de tilfeller der beboeren ikke er samtykkekompetent henter personalet også inn samtykke fra en verge. Det er laget egne samtykkeskjema som skal benyttes

- ✓ **Et samtykke kan trekkes tilbake når som helst og opplysningene må da slettes. Bildene fjernes uten diskusjon.**

---

*Dersom brukere av en kommunal tjeneste, eller pressen, tar bilde av ansatte i en arbeidssituasjon, har man etter norsk lov rett på å si nei til at dette brukes.*

---

### **Annonser og kunngjøringer**

**Fortrinnsvis skal annonser og kunngjøringer av arrangementer og publikumsinformasjon skje i vår egne kanaler. Unntaket er kunngjøringer som er pålagt gjennom norsk lov. Servicesenteret har ansvaret for utforming av felles kunngjøringer til avisene og behov meldes inn til dem.**

**Det er opp til hver enkelt virksomhet å vurdere om eksterne annonser for aktiviteter/informasjon er kostnadseffektivt med tanke på ønsket oppmerksomhet.**

**Det er utarbeidet egne maler for annonsering. Disse finnes i kommunens profilhåndbok og hos lokalavisene.**

- ✓ **Stillingsannonser**  
**Ledige stillinger publiseres på kommunens nettsider, i sosiale medier og på nav.no. Dersom det er hensiktsmessig bruker vi også Finn.no. Enkelte stillinger annonses via fagtidsskrifter og i aviser. Utgiftene til Finn og annonser betales av den enkelte virksomhet**
- ✓ **Arrangementer**  
**Vi synliggjør arrangementer vi støtter enten økonomisk eller i form av annen tilrettelegging/økonomisk støtte som samarbeidspartner. Andre arrangører henvises til Hva skjer-kalenderen til VisitGrenland/Telemark**