



Ábenhedspolitik
Kommuneqarfik Sermersooq
2015





Indhold

Indledning	3
Kommunikationsværdierne	4
1 Intern kommunikation	4
1.2 Linjekommunikation	4
1.3 Sermeeraq	4
1.4 E-mail	5
2. Ekstern kommunikation	5
2.2 Hjemmeside	5
2.3 Pressen	5
2.4 Tavshedspligt	6
2.5 Hvem kan udtale sig?	6
2.6 Den gode historie	7
3 Krisehåndtering	7
3.1 Kriseberedskab	7
3.2 Krisegruppe	8
3.4 Potentielle kriser	8
4 Kommuneqarfik Sermersooq på de sociale medier	8
4.2 Team for Sociale Medier	8
4.3 Regler for sociale medier	9
4.4 Undersider	9



Indledning

Denne åbenhedspolitik er tænkt som et redskab til at implementerer den politiske målsætning om maksimal åbenhed i Kommuneqarfiit Sermersooq.

Den er et supplement til kommunens overordnede strategi: "Over isen" og kommunens overordnede værdier

Selv om Kommuneqarfiit Sermersooq allerede i dag er en af de myndigheder i landet der gør den største indsats for at informerer omverdenen om sin drift er vi på ingen måde nået i mål.

Vi hører ofte fra borgere, medier, virksomheder og organisationer at det er svært at få oplysninger ud af Kommuneqarfiit Sermersooq.

Med implementeringen en et sæt kommunikationsværdier og konkrete målsætninger for vores interaktion med omverdens vil vi åbne organisationen mod omverdenen.

Ved at øge åbenheden og gennemsigtigheden er vi ikke i tvivl om at vi kan øge borgernes og medarbejdernes tilfredshed og samtidig forbedre kommunens omdømme.



Kommunikationsværdierne

Enhver form for kommunikation, såvel skriftlig som mundtlig tager udgangspunkt i de samme fire grundværdier:

- Vi er troværdige - man kan stole på det, vi siger
- Vi er åbne - man kan komme i kontakt med os og få adgang til alle relevante informationer
- Vi tager initiativ - vi er proaktive og kommunikerer ikke kun, når information bliver efterspurgt. Vi melder ud på eget initiativ, også om de ubehagelige sager
- Vi er til at forstå - al vores kommunikation er målrettet modtagerne og tager udgangspunkt i modtagernes præmisser.
- Vi tænker kommunikation ind i den daglige drift og afslutter ethvert møde med at overveje til hvem og hvordan dagens resultater skal formidles.

1 Intern kommunikation

Vi prioriterer den direkte personlige kommunikation mellem ledere og medarbejdere højt. Lederne har et særligt ansvar for at sikre intern information og kommunikation.

1.2 Linjekommunikation

Linjekommunikation er langt den vigtigste kommunikationsform, når det handler om intern kommunikation.

Ved linjekommunikation forstår vi den information, der går fra niveau til niveau ud i linjen, fra direktion til fagchefer til afdelingsledere og ud til den enkelte medarbejder – og hele vejen tilbage igen. Der er typisk tale om information, der leveres ansigt til ansigt.

Når det handler om strategier og forandringer, spiller linjekommunikation en langt vigtigere rolle end den øvrige massekommunikation, som foregår via andre kanaler. Linjekommunikation er prioriteret med den hensigt, at medarbejderne bliver klædt bedst muligt på til at indgå i en konstruktiv og velargumenterende dialog med omverdenen om Sermersooqs visioner, mål og holdninger.

Kommunikationsafdelingens rolle i linjekommunikationen er at være kommunikationscoach og -rådgiver, så linjelederne klædes på til at formidle kommunens budskaber til den næste i linjen.

1.3 Sermeeraq

På Kommuneqarfik Sermersooqs intranet "Sermeeraq" fortælles alle informationer som medarbejderne har brug for at kende. Direktionen fortæller også her om sit arbejde, for at inddrage medarbejderne i kommunes udvikling.

Afdelinger opfordres også til at dele deres sejre og udfordringer i dette forum. Positive historier kan tjene som inspiration, men historier om udfordringer kan give råd og vejledning fra andre afdelinger i organisationen.



1.4 E-mail

E-mail er primært et medie til personlig kommunikation fra én til én eller én til mange/alle. E-mail bør kun undtagelsesvis benyttes til at kontakte samtlige medarbejdere på en gang.

2. Ekstern kommunikation

Den eksterne kommunikation skal foregå åbent og i dialog med borgerne i kommunen, med resten af landet og den øvrige verden.

Kommunikation er en integreret del af al sagsbehandling. Derfor har ALLE ansatte i Kommuneqarfik Sermersooq et ansvar for at kommunikere og vise kommunens profil. Alt skriftligt materiale, som produceres og sendes ud af huset, herunder både breve og tryksager, skal afspejle kommunikationsværdierne og følge kommunens designmanual.

Kommunikationsafdelingen står til rådighed for coaching og rådgivning og bistand med produktion.

For at sikre synergi i den eksterne kommunikation og opfyldelse af kommunikationsmålsætningerne udarbejder vi en kommunikationsplan ved ethvert behov for at kommunikere til et bredere publikum. Ved at arbejde med planen klarlægges og diskuteres vi budskab, målgruppe, medier, indhold, design, pris osv.

Kommunikationsafdelingen bistår efter behov med at udarbejde kommunikationsplaner.

2.2 Hjemmeside

www.sermersooq.gl er kommunens vigtigste og højst prioriterede eksterne medie over for omverdenen, borgere og presse.

På hjemmesiden skal seneste nyt og pressemeddelelser altid publiceres. Desuden skal borgerne kunne finde så meget relevant information som overhovedet muligt for at betjene sig selv hjemmefra og benytte borgerservicefaciliteterne.

2.3 Pressen

Eksponering i pressen spiller en vigtig rolle i den eksterne profilering. Vi ønsker et godt og tillidsfuldt samarbejde og er åbne og imødekommende over for medierne. Løbende kontakt og dialog med medierne har høj prioritet.

Vi reagerer hurtigt og præcist, og vi er proaktive, synlige og ærlige i forhold til medierne.

Det er alles ansvar at være beredt på at identificere "sager", før de bliver til kriser og orientere nærmeste chef med det samme. Herefter inddrages Kommunikationsafdelingen for videre planlægning og stillingtagen i henhold til kommunens kriseberedskab.

For at sikre klarhed, synergi og overblik bør Kommunikationsafdelingen orienteres, når medarbejdere har været i kontakt med pressen om emner af væsentlig betydning for organisationen. Dermed kan vi tilpasse andre pressemæssige tiltag og orientere egne medarbejdere, før en sag når i pressen, hvis det skønnes nødvendigt.

Det er vores mål altid at informere internt før og senest samtidig med, at en sag kommer i medierne. Men vi anvender ikke eksterne medier til intern information – derimod er vi bevidste om den effekt, den eksterne kommunikation har for den interne identifikation.



Vi svarer altid henvendelser fra journalister inden deres deadline, og vi holder altid en aftale. Principielt svarer vi aldrig "Ingen kommentarer", da det skaber unødigt mistænksomhed og efterlader et indtryk af, at vi har en dårlig sag og noget at skjule. Hvis vi ikke kan svare her og nu, siger vi, hvornår vi kan og forklarer, hvorfor vi ikke kan svare lige nu.

Kommunikationsafdeling har et beredskab der døgnet rundt besvarer spørgsmål fra pressen. Medarbejdere der får en henvendelse fra pressen de ikke umiddelbar kan placere opfordres til at henvises til det beredskab.

Direktører, stabschefer og fagchefer et til gengæld forpligtede til, med kort varsel, at besvarer spørgsmål fra presseberedskabet.

2.4 Tavshedspligt

Det er en selvfølge, at vi altid respekterer vores tavshedspligt i sager af personfølsom art. Når vi bliver bedt om oplysninger i den slags sager, forklarer vi, hvorfor vi i henhold til tavshedspligten ikke kan give oplysningerne.

Som regel vil vi dog kunne udtale os i generelle vendinger i forbindelse med en konkret sag. Det kan ofte være en fordel, fordi principielle forhold i bestemte sagstyper dermed bliver formidlet og kan bidrage til at skabe øget forståelse for en sag.

I sager hvor journalister ringer på vegne af personer der er i har en klage over kommunen, rådgiver vi altid om hvordan udvidet aktindsigt kan opnås.

Kommunikationsafdelingen kan hjælpe med gode råd om kontakt med pressen.

2.5 Hvem kan udtale sig?

Alle medarbejdere har ret, men ikke pligt til at udtale sig. Er man ikke tryk ved at udtale sig, har den ansatte ansvar for at give kontakten videre til en anden relevant kollega eller leder.

Alle ansatte må udtale sig om deres egne oplevelser som ansat i kommunen.

Alle ansatte må udtale sig faktisk om eget arbejdsområde. Principielt er det altid den person, der har sagen, som er bedst egnet til at udtale sig faktisk, men det er den enkelte direktørs ansvar at fastlægge nærmere regler for, hvem der på kommunens vegne må besvare principielle spørgsmål fra journalister.

Da sager ofte udvikler sig hurtigt anbefales de at man drøfter sager i afdelingen før en kommentar gives til pressen.

Holdninger og vurderinger af politisk karakter gives af politikerne og direktionen eller andre, som er udpeget til at udtale sig på kommunens vegne.

Når en sag er på dagsordenen til et politisk udvalg, er det som udgangspunkt udvalgsformanden, der udtaler sig.

Udtalelser som privatperson: Som privatpersoner har alle medarbejdere ret til at udtale sig om alt, hvad de måtte ønske. Man skal i givet fald præcisere, at man udtaler sig som privatperson og ikke som repræsentant for kommunen.



Det er vigtigt at skelne i hvilken sammenhæng man udtaler sig. Udtaler man sig som ansat i Kommuneqarfik Sermersooq er man som udgangspunkt repræsentant for kommunen og skal derfor formidle kommunes holdning.

De almindelige regler op arbejdspladsen gælder selvfølgelig også når man udtaler sig til pressen. Som medarbejder skal man altså fortsat være loyal overfor kommunen og sin leder, overholde sig tavshedligt mv.

Ledende eller højtprofilerede medarbejdere, dvs. direktører, stabschefer, kommunikationsmedarbejdere, mv. skal være opmærksomme på at de i den offentlige bevidsthed er synonym med kommunen. Deres udtalelser falder derfor tilbage på kommunen. Disse medarbejdere opfordres derfor til at begrænse deres private deltagelse i den offentlige debat.

2.6 Den gode historie

Eksponering af de gode historier er vigtig for synligheden af aktiviteter og muligheder i kommunen og dermed kommunens omdømme. Og vi har mange gode historier fra vores hverdag at fortælle. Det er alles ansvar at være opmærksom på de gode historier og at få dem fortalt. Aftal nærmere med din leder i konkrete situationer, hvordan din historie kan formidles eller kontakt gerne Kommunikationsafdelingen for råd, vejledning og sparring.

3 Krisehåndtering

En mediekrise er en uventet situation, som truer en organisations omdømme, image og legitimitet fundamentalt.

Mediekriser opstår oftest, når noget går galt, når der sker alvorlige fejl eller svigt, og når logikken mangler.

Udover massiv negativ presseomtale kan mediekriser bl.a. medføre sagsanlæg, ubudgettede udgifter samt stor nervøsitet og frustration i organisationen.

Ligesom med sager, som er blevet til kriser, er det vigtigt at være opmærksom på potentielle kriser, dvs.

problemer, som endnu ikke er blevet alment kendt, men som hurtigt kan udvikle sig til en krise.

3.1 Kriseberedskab

Særlige retningslinjer træder i kraft når en krisesituation opstår eller truer. Et godt og effektivt kriseberedskab kan ikke alene være med til at begrænse skadens omfang, når krisen melder sig, men ofte også forhindre, at et problem udvikler sig til en krise.

Effektiv krisehåndtering forudsætter først og fremmest:

- Overblik - Hold hovedet koldt og lav en krisestrategi
- Hurtig handling og øjeblikkelig reaktion - Vi reagerer straks - ikke om nogle timer eller i morgen, men NU



- Synlighed og tilgængelighed - Man kan ikke tie en krise ihjel. En krise går ikke væk, fordi vi gemmer os.
- Vi skal på banen og påvirke fremstillingen af sagen med vores side af sagen

3.2 Krisegruppe

Nærmeste leder informeres straks, når der opstår en krise eller en potentiel krise. Lederen tager initiativ til at nedsætte en krisegruppe, der fastlægger strategien i den konkrete situation og håndterer krisen. Krisegruppen består typisk af borgmesteren, kommunaldirektøren og/eller andre medlemmer af direktionen samt Kommunikationsafdelingen.

3.4 Potentielle kriser

Potentielle kriseområder - ofte små sager - kan pludseligt udvikle sig til større kriser. Kommunen kan på meget kort tid befinde sig i en mediekrise på grund af en uforudset ulykke eller udvikling i lokalsamfundet. At kunne forholde sig til potentielle kriseområder bliver en stadig vigtigere del af ledelsesopgaven, og det er målet, at håndtering af potentielle kriser i højere grad professionaliseres og systematiseres.

4 Kommuneqarfik Sermersooq på de sociale medier

Formålet med at være på de sociale medier er at øge borgertilfredsheden med, og kendskabet til Kommuneqarfik Sermersooq.

De sociale medier kan anvendes til borgerservice, oplysning om arrangementer, generel nyhedsformidling og branding.

Kommunen skal på denne platform formidle nyheder der har almen interesse for flertallet af borgerne, i en mængde der løbende markere vores tilstedeværelse, uden at dominere den enkelte brugers feed.

Til forskel fra de traditionelle medier giver de sociale medier brugerne mulighed for at kommentere og stille spørgsmål, som de har en forventning om vil blive besvaret.

Hurtige og kvalificeret borgerservice er målsætning uanset hvilken platform kommunikationen foregår på, og på de sociale medier er behovet bestemt ikke mindre. Alt foregår der i offentlighed, og alle borgere har derfor mulighed for at måle vores effektivitet.

Henvendelser skal besvares hurtigt, kort og præcist i en imødekommende tone, der lægger op til dialog.

4.2 Team for Sociale Medier

For at i mødekommen brugernes forventninger til information og service etableres der et Team for Sociale Medier.

Teamet består af medarbejdere fra kommunikationsafdelingen, der i en vagtordning har ansvaret for at besvarer alle henvendelser i via sociale medier inden for normal åbningstid.

For at sætte teamet i stand til komme med kvalificerede svar skal der til teamet tilknyttes et netværk bestående af repræsentanter fra alle forvaltninger samt medarbejdere fra borgerservice. Netværket er forpligtet til at komme med oplysninger til brug for besvarelser inden for en kort tid.



4.3 Regler for sociale medier

For at sikre at debatten på de sociale medier bliver konstruktiv skal alle kommunikation overholde følgende retningslinjer.

- Kommuneqarfik Sermersooq bruger og vedligeholder sine sociale medier. Platforme der har mistet relevans eller interesse lukkes
- Kommuneqarfik Sermersooq kommunikerer altid i en venligt og imødekommende sprog.
- Kommuneqarfik Sermersooq melder altid ud på grønlandsk og dansk. Et tredje sprog kan tages i brug hvis sagen gør det nødvendigt
- Alle henvendelser besvares som minimum på det sprog de er stillet.
- Indlæg der indeholder personfølsomme oplysninger vil blive slettet
- Indlæg der er nedsættende eller injurierende over for navngivne medarbejdere eller tredjepart vil blive slettet.
- Indlæg med stødende sprog vil blive slettet.
- Er indlæg der er ufordelagtigt for Kommuneqarfik Sermersooq skal besvares, ikke slettes. Der er ytringsfrihed inden for de givne rammer.
- Brugere, der får slettet indlæg skal have en personlig meddelelse med begrundelsen for sletningen.

4.4 Undersider

Forvaltninger, filialkontorer, afdelinger, institutioner og andre enheder inden for kommunen opfordres til at oprette deres egne sider på sociale medier hvis det vurderes at det vil forbedre kommunikation med brugere eller borgere. Siden skal dog være udformet på en måde hvor den ikke kan forveksles med kommunens hovedside.

Det er den enkelte enheds opgave at sikre at reglerne for brug af de sociale medier overholdes. Team for Sociale Medie skal informeres om sidens eksisten, og have tildelt redaktørrettigheder. så der kan foretages en løbende kvalitetssikring og rådgivning.