

Kommunikationspolicy



**DALS-EDS
KOMMUN**

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Relation till andra styrdokument	3
3. Syfte	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4. Mål och viljeinriktning	3
5. Kommunikationspolicy för Dals-Eds kommun	3
5.1 Att tala med och lyssna på medborgarna	4
5.2 Krav på kommunikationen	4
5.2.1 Tillgänglig	4
5.2.2 Tydlig	4
5.2.3 Planerad	4
5.2.4 Tillförlitlig	5
5.3 Intern kommunikation	5
5.4 Extern kommunikation	5
5.5 Massmediekontakter	7
5.6 Kriskommunikation	7
5.7 Roll- och ansvarsfördelning	8
6. Levandegöra	8
7. Uppföljning	9

1. Inledning

Dals-Eds kommuns kommunikationspolicy visar på de värderingar och tankar som ska styra och prägla kommunens kommunikation.

Kommunikation är en tvåvägsprocess, där det sker ett utbyte av tankar, åsikter eller information.

2. Relation till andra styrdokument

Tillsammans med Dataskyddspolicyn och Informationssäkerhetspolicyn är Kommunikationspolicyn ett ramverk för Riktlinjer för informationshantering och Riktlinjer för Internetanvändare. "Informationsplan vid extraordinära händelser och andra samhällsstörningar" kompletterar föreliggande policy och relaterar till punkt 5.6.

3. Syfte

Att tydliggöra kommunen som avsändare och ge

- medborgarna den information om kommunens uppdrag och tjänster de behöver för att kunna förstå/använda dessa och samtidigt bjuda in till kommunikation
- kommunens medarbetare den hjälp de behöver för att göra ett bra jobb.

4. Mål och viljeinriktning

Det yttersta målet med kommunens kommunikation är att bidra till och fördjupa demokratin och öppna upp för delaktighet för medborgare och medarbetare.

5. Kommunikationspolicy för Dals-Eds kommun

Dals-Eds kommun är en politiskt styrd organisation. Information och kommunikation är en grundförutsättning för insyn, delaktighet och inkludering och för att de som bor, verkar eller vistas i kommunen ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter och skyldigheter samt vara medskapare i hur Dals-Ed utvecklas. Rätt använd är kommunikation ett positivt styrmedel som utvecklar demokratin och hjälper verksamheterna uppnå sina mål, beslutade av fullmäktige, styrelser, nämnder, förvaltning. Mål som inte kommuniceras rätt är nästan omöjliga att uppnå.

5.1 Att tala med och lyssna på medborgarna

- Kommunens kommunikationsarbete ska bidra till att fördjupa demokratin genom att väcka intresse, ge kunskaper och stimulera till dialog, delaktighet och debatt om verksamheten nu och i framtiden.
- All information ska kommuniceras på mottagarens villkor. Mottagarens perspektiv och behov ska vara vägledande vid varje kommunikationstillfälle.
- Kommunikationsarbetet ska syfta till att stödja och leva upp till kommunfullmäktiges vision, mål, budget och beslut.

5.2 Krav på kommunikationen

För att kunna leva upp till våra övergripande värderingsstyrda kommunikationsprinciper ska Dals-Eds kommuns kommunikation vara tillgänglig, tydlig, planerad och tillförlitlig i både med- och motgång. Det förtydligar vi så här:

5.2.1 Tillgänglig

Alla medborgare har rätt till insyn i kommunens verksamhet. Därför ska vi underlätta för den som vill komma i kontakt med oss som arbetar i Dals-Eds kommun och vi ska snarast återkoppla till frågeställare.

5.2.2 Tydlig

Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt. Vi ska sträva efter att anpassa form och innehåll efter mottagarnas behov, kunskaper och förutsättningar. Våra kanaler ska vara lättillgängliga och så heltäckande som möjligt. Det ska alltid klart framgå att det är Dals-Eds kommun som är avsändare av en viss information. Den ska förmedla vilka vi är, vart vi ska och vilka värderingar vi står för.

5.2.3 Planerad

Intern och extern kommunikation ska samordnas och stödja varandra. Det gäller såväl budskap och kanaler som kommunikationsinsatser. Det ska framgå vad vi har för syfte med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur insatsen ska utvärderas. Vi ska vara "steget före" och själva ta initiativ.

5.2.4 Tillförlitlig

Man ska kunna lita på information som kommuniceras från Dals-Eds kommun. Vi ska säga vad vi vet, inte spekulera eller dölja fakta som talar mot oss. Vi skiljer på personliga åsikter och organisationens hållning i sakfrågan. Det ska framgå vem som är kommunens talesperson.

5.3 Intern kommunikation

Anställda och förtroendevalda i Dals-Eds kommun är viktiga förmedlare av information till medborgarna. Den interna kommunikationen ska ge varje medarbetare kunskaper om både den egna verksamheten och de övergripande kommunala målen och strategierna. En välinformerad medarbetare känner sig mer delaktig och blir en bättre ambassadör för kommunen. Därför har chefer ett särskilt ansvar att ge faktaunderlag samt skapa tid och utrymme för kommunikation. Det förtydligar vi så här:

- Vid varje informationsbeslut ska frågan ställas om vi behöver kommunicera kring detta och i så fall hur och till vem/vilka. Innehåll och form ska anpassas till olika medarbetares behov och förutsättningar.
- Den interna kommunikationen ska planeras och samordnas med den externa kommunikationen så långt det är möjligt. Ambitionen är att vi som arbetar i Dals-Eds kommun får information innan den når vår omvärld.
- Vi ska inte bara informera om en händelse eller ett beslut utan också förklara bakgrunden. På så vis får medarbetarna större förståelse för förändringar och kan ge bättre svar på frågor från allmänhet och medborgare.
- Vi håller inte på information. När det inte finns fakta att ge ska det klart framgå varför och när information beräknas komma. Detta är särskilt viktigt vid förändringar som riskerar att skapa oro och ryktesspridning.

5.4 Extern kommunikation

Den externa kommunikationens roll är att sprida kännedom samt uppmuntra till dialog om kommunens verksamhet, tjänster och serviceutbud genom att inbjudande berätta om vad vi gör och gärna lyfta fram positiva exempel. Kommunikationen ska också stödja Dals-Eds kommuns ambition att växa och locka besökare genom att stärka våra platsvarumärken genom att lyfta fram unika upplevelser. Huvudmålgrupper för den externa kommunikationen är de som lever, verkar eller vistas i kommunen.

Kommunen ska sträva efter att ha initiativet i kommunikationsprocessen. Det är bättre att förekomma än att förekommas.

Kommunikation som Dals-Eds kommun är med i ska ha en tydlig avsändare vad avser kommunens del och följa den grafiska profilen. Det är inte de olika verksamheterna som ska särskilja sig från kommunen, det är kommunen som ska särskilja sig från andra aktörer. Vi ska utmärka oss genom att kommunicera på de språk som behövs. Det förtydligar vi så här:

- Inför varje kommunikationsinsats bör vi ställa oss frågorna varför? till vem? vad? hur? när? Utifrån svaren sätter vi upp mål för kommunikationsinsatsen och utformar målgruppsanpassade budskap. Vi ska alltid ha ett tydligt syfte med vår kommunikation.
- Informationen från kommunen ska vara lätt att läsa och förstå samt vara tydlig med hur man enklast kommunicerar frågor. Budskapet ska vara klart och tydligt och framfört i en vänlig ton. Den som kontaktar kommunen ska snabbt få svar oavsett vilken officiell kanal som används. Målet är att om en förfrågan inte kan besvaras inom 24 timmar ska vi ge besked om vem som behandlar ärendet och när avsändaren kan förväntas få ett svar.
- Dals-Eds kommuns hemsida dalsed.se är huvudkanal för den externa kommunikationen. Den är öppen för alla, dygnet runt. Det är därför viktigt att sidorna hålls aktuella genom kontinuerliga uppdateringar och ständig utveckling av funktionaliteten. Föråldrad information ska tas bort. Som föråldrad information räknas allt över 2 månader. Således behövs varje sida gås igenom varannan månad.
- Vi ska uppmuntra till debatt och dialog eftersom det skapar engagemang och ger möjlighet till inflytande i processer och beslut. Äkta medborgarfokus förutsätter att vi ställer frågor och agerar utifrån svaren.
- All kommunikation ska utgå från målgruppernas behov. Chansen att nå ut med ett budskap och nå önskad effekt är större om både innehåll, form och kanaler anpassas efter vald målgrupp. Upprepade kommunikationsinsatser och flera parallella kanaler behövs ofta för att nå kommunikationsmålen.
- Kommunvapnet finns i tre officiella varianter, färg, gråskala och kontur. Dessa finns i sin tur med eller utan texten Dals-Eds kommun, och med texten i versaler vid sidan av eller under vapnet. Typsnittet är Franklin Demi Gothic. Samtliga varianter finns under <https://www.dalsed.se/vapen>, både som pixelgrafik (.png) och i vektorformat (.eps). Grundprincipen är att kommunvapnet inte publiceras utan texten "Dals-Eds kommun".

5.5 Massmediekontakter

Massmedia har ett samhällsuppdrag att granska offentliga myndigheters verksamhet och har också en viktig roll som opinionsbildare och att sprida samhällsinformation. Den bild massmedia ger av vår verksamhet har en avgörande betydelse för hur Dals-Eds kommun uppfattas. Därför är det viktigt att vi bygger upp en god, långsiktig och professionell relation till journalister och opinionsbildare. Det ligger i vårt intresse att förse massmedia med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och aktivt medverka till att informationen sprids. Det förtydligar vi så här:

- Vi ska vara tillgängliga för journalister och svara på deras frågor. Det ligger i kommunens och verksamheternas intresse att förse massmedia med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt för att få ut ett korrekt budskap. Offentlighetsprincipen innebär dessutom att alla har rätt till insyn i vår verksamhet.
- Vi ska ha initiativet i vår information till massmedia. Detta gäller alla frågor, i synnerhet om de kan orsaka negativ publicitet. Genom att själva "gå ut" med missförhållanden och problem i pressmeddelanden ökar vi vår trovärdighet, samtidigt som vi minskar risken för rykten och spekulationer. Vi ska också tipsa massmedia om positiva exempel från verksamheterna.

5.6 Kriskommunikation

Som en kris räknas allvarliga eller extraordinära händelser och svåra påfrestningar, då vår organisations vanliga rutiner och resurser inte klarar av att hantera situationen. Det finns olika typer av kriser; till exempel olyckor, bränder och naturkatastrofer men också förtroendekriser. Vid en kris är det extra viktigt att snabbt ta kommunikationsinitiativet eftersom felaktiga rykten kan skapa stora problem i krishanteringen. När organisationen utsätts för negativ medial uppmärksamhet är det särskilt viktigt med snabbhet och öppenhet. Vi bedöms i efterhand inte bara utifrån den inträffade krisen utan lika mycket utifrån hur vi hanterade den.

För kriskommunikationen är kommunens hemsida och Facebook centrala kanaler för att snabbt nå ut med korrekt information, men även för att snabbt göra en inledande omvärldsbevakning. Viktigt att komma ihåg är att väl genomförd kriskommunikation kräver både snabbhet, planering och uthållighet och därmed kan kräva stora resurser.

5.7 Roll- och ansvarsfördelning

Den som äger informationen har ansvaret för att den kommuniceras ut till rätt målgrupp. En kommunikationsplan¹ bör vara en naturlig del i verksamhetsplaneringens olika processer. Att gå från ord till handling för att nå uppsatta mål underlättas av att kommunikationsfrågorna beaktas redan på planeringsstadiet.

- Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens kommunikation.
- Kanslichefen, som rapporterar till kommunchefen, är strategiskt ansvarig för kommunikationsprocessen och ska tillsammans med sin enhet initiera, driva, följa upp och utveckla kommunikationsarbetet.
- Varje förvaltningschef är ansvarig för såväl intern som extern information inom respektive verksamhet och att den utförs i enlighet med kommunens policy.
- Varje medarbetare har ett ansvar att själv söka den information som krävs för att på bästa sätt kunna kommunicera och utföra sitt arbete.
- Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.
- Information från bolag, kommunalförbund eller samverkansorgan i övrigt hanteras av deras egna organisationer men för informationsspridning och dialog inom kommunen ansvarar respektive berörd förvaltning.
- Oklarheter kring tillämpning av policy avgörs av kommunstyrelsens ordförande, i dennes frånvaro vice ordförande eller andre vice ordförande.

6. Levandegöra

Regelbunden praktisk utbildning av chefer, projektledare och medarbetare läggs in i årshjulet.

¹ En "Kommunikationsplan" innehåller aktiviteter utifrån först informationsbeslutet och sedan den planerade kommunikationsinsatsen. Se bild längst ner i dokumentet.

7. Uppföljning

Varje enskild kommunikationsinsats ska följs upp genom att utvärdera måluppfyllelsen.

Alla verksamheter och individer ska själva löpande följa upp om de lever efter policyn eller inte.

Hur man själv arbetar med kommunikation utifrån den här policyn ska belysas i den ständigt pågående chefs- och medarbetarutvecklingen.

