

§ 21

Dnr 2016/00446

Kommunikationspolicy

Kommunfullmäktiges beslut

Kommunikationspolicyn fastställs enligt utarbetat förslag.

Ärendebeskrivning

Kommunchefens tjänsteskrivelse:

"Smedjebackens kommun har en informations- och kommunikationspolicy som beslutades i kommunfullmäktige den 24 november 2008, § 66. Kommunens kommunikatör gjorde i samråd med kommunchef en större revidering av policydokumentet under hösten 2016. Policyn har anpassats till kommunens vision och övergripande mål samt i övrigt moderniserats. Det nya förslaget till kommunikationspolicy har stämts av i kommunchefens ledningsgrupp.

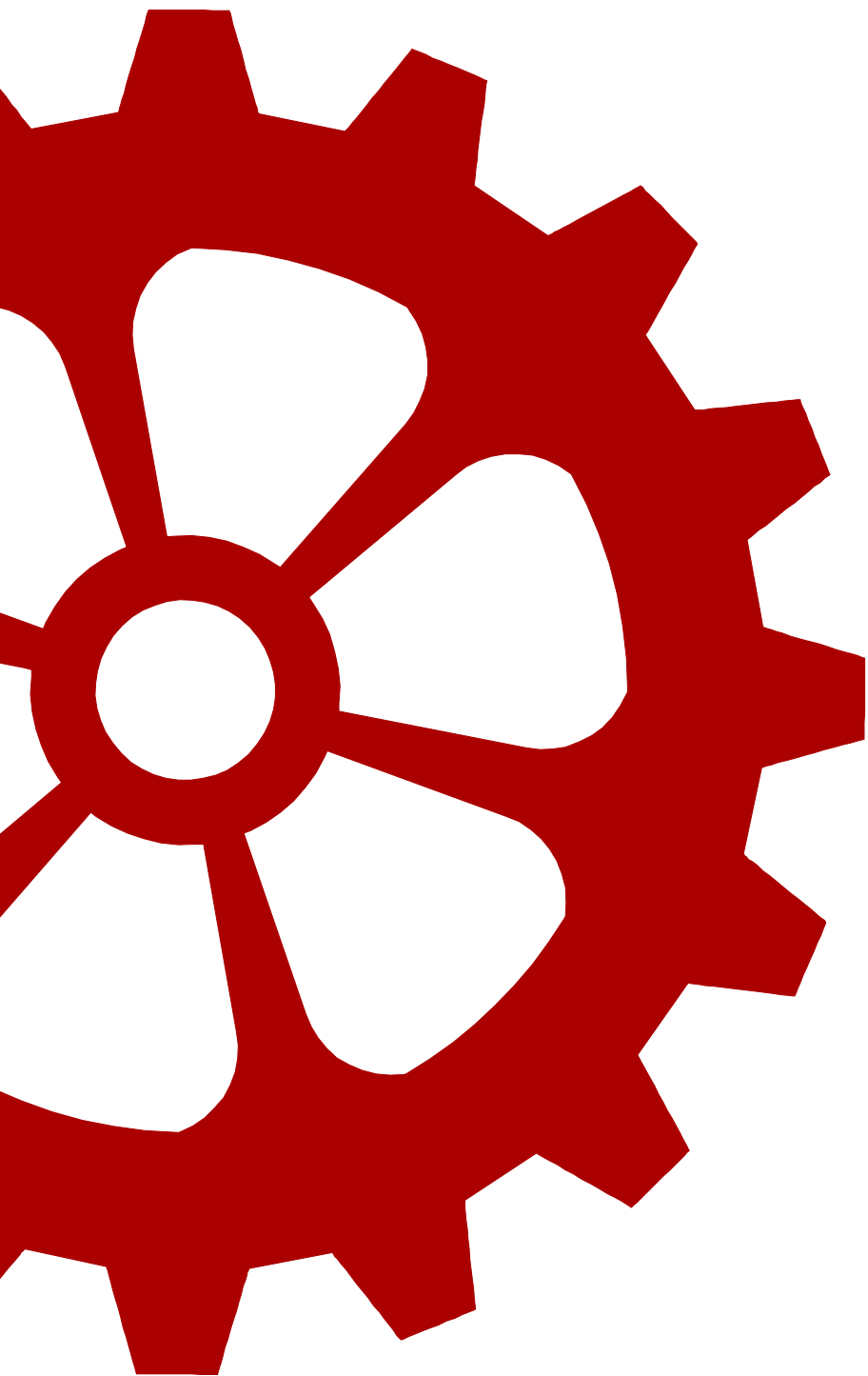
Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutade vid sammanträde den 29 november 2016, § 176, att återremittera förslaget för ytterligare beredning.

Förslaget till kommunikationspolicy har därför genomgått ytterligare revidering samt anpassning till de av kommunstyrelsen beslutade riktlinjerna gällande sociala medier.

Kommunstyrelsen bör föreslå kommunfullmäktige att anta den nya kommunikationspolicyn."

Yrkanden

Fredrik Rönning (S) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.



Kommunikationspolicy

SMEDJEBACKEN
smedjebacken.se

Inledning

Kommunikationspolicyn beskriver hur Smedjebackens kommun ska arbeta med sin kommunikation. Den ger vägledning för hur vi ska kommunicera för att förverkliga kommunens vision och mål.

Smedjebackens kommuns kommunikationspolicy utgår från kommunens vision och mål som antogs 2015-12-14 ”*Smedjebacken ska vara en välkomnande kommun med engagemang, trygghet och framtidstro.*”

Kommunens övergripande mål är:

- En kommun för alla
- Jobb och innovationskraft
- Attraktivt boende
- Bra och effektiv kommunal service
- En ekokommun i framkant

Syfte och mål

Kommunikationspolicyn ska bidra till att Smedjebackens kommun uppnår kommunens vision och uppsatta mål. Samtidigt ska den bidra till en kommunikation som upplevs sammanhållen med en tydlig avsändare. Kommunikationspolicyn omfattar både extern och intern kommunikation. Den ska hjälpa till att öka kännedomen om kommunens verksamheter och stärka och vårda relationerna med våra intressenter.

Mål med den externa kommunikationen

Det Smedjebackens kommun kommunicerar ska synliggöra och öka kännedom om kommunens verksamheter med den service och de tjänster kommunen kan erbjuda. Kommunens externa kommunikation ska göra det möjligt för kommuninvånarna att vara delaktiga i kommunens utveckling, mål, inriktning och beslut.

Kommunikationen ska bidra till att skapa en positiv bild av kommunen för att öka inflyttningen, företagsetableringar samt att fler besöker kommunen.

Mål med den interna kommunikationen

Den interna kommunikationen är en väsentlig del. Våra viktigaste ambassadörer är våra egna medarbetare. Den interna kommunikationen ska skapa delaktighet, engagemang och dialog hos våra medarbetare.

För att skapa förutsättningar för våra anställda att ge rätt information till externa målgrupper bör alltid nyheter och förändringar kommuniceras i anslutning till att de kommuniceras externt.

Kännetecken

Smedjebackens kommuns kommunikation ska vara öppen, korrekt, enkel och tillgänglig.

Öppen/korrekt

Vi ska på ett öppet, ärligt och trovärdigt sätt kommunicera med och om vår verksamhet både internt och externt.

Enkel/ tillgänglig

Det ska vara enkelt att ta kontakt med vår verksamhet och få den information man efterfrågar. Kommunikationen ska vara lättbegriplig, tillgänglig med en tydlig avsändare, det vill säga kommunen.

I all vår kommunikation ska vi ha ett bra bemötande. Det är grunden för att skapa ett förtroende och bidrar till långsiktiga relationer.

Våra målgrupper

I all vår kommunikation ska vi identifiera vilken målgrupp vi vänder oss till så att vi kan få ut rätt budskap till rätt målgrupp. Informationen/kommunikationen skiljer sig beroende på förutsättningar och behov som målgrupperna har samt hur och var man kan nå dem. Därför ska informationen/kommunikationen vara målgruppsanpassad så långt det är möjligt.

Vår olika målgrupper är:

- Medarbetare
- Förtroendevalda
- Kommuninvånare
- Företagare
- Media
- Presumptiva inflyttare, besökare, företagare och medarbetare
- Samarbetspartners

Våra kanaler

Intranät

Ett intranät för kommunen och för kommunens bolag är en intern kanal för kommunikation. Alla medarbetare ska ha tillgång till denna mötesplats och plattform för dialog och omvärldsbevakning. Här ska korrekt information finnas för att underlätta medarbetarens vardag.

Möten

Det personliga mötet är det viktigaste i kommunikation mellan kommunens medarbetare och de externa målgrupperna. Det handlar bland annat om att bygga och underhålla relationer. Interna möten är till exempel arbetsplatsträffar, konferenser, samrådsmöten, seminarier med mera.

Smedjebacken.se

Kommunens hemsida ska vara den samlade kanalen för all information. Den ska präglas av aktivitet och vara uppdaterad. Informationen på hemsidan äger och ansvarar kommunen för.

Sociala medier

Dialog och information via våra olika sociala medier, facebook, twitter, instagram med mera befrämjar vår kommunikation med våra målgrupper. Kommunens riktlinjer ska följas.

E-post och telefoni

E-post är en kanal för snabba frågor och svar. Vi besvarar och hanterar all e-post skyndsamt och strävar efter att besvara all e-post inom två arbetsdagar. När vi inte är tillgängliga via e-post eller telefon vid frånvaro ges besked om när vi är anträffbara igen.

Annonser, trycksaker/publikationer

Alla annonser, trycksaker och publikationer som kommer från kommunen ska ha en tydlig avsändare (kommunen) och följa kommunens grafiska profil.

Pressmeddelande/presskonferenser

Pressmeddelande är ett effektivt sätt att nå ut med våra nyheter och ett bra stöd för/till media. Presskonferenser ska arrangeras med god framförhållning, i den mån det går.

Ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens information, så som politiska beslut, policyfrågor och det som rör hela organisationen.

Nämnder och förvaltningar är ansvariga för sin information/kommunikation inom sina respektive verksamhetsområden.

Varje chef har kommunikations- och informationsansvar gentemot sina medarbetare för att de ska kunna sköta sitt arbete på bästa sätt.

Varje medarbetare har ett ansvar att aktivt söka den information de behöver och ta del av den information som är en förutsättning för sköta sitt arbete och dela med sig av sina kunskaper.

Bilaga

Relaterade dokument

Nedan listas ett antal exempel som nu är relaterade dokument. Dessa kan komma att revideras under kommunikationspolicyns giltighetstid.

Riktlinjer sociala medier

Syftet med att använda sociala medier i Smedjebackens kommun är bland annat att nå nya grupper, skapa förtroende och nya relationer samt att marknadsföra kommunen. Riktlinjerna för sociala medier ska följas för att vi inom Smedjebackens kommun ska uppträda och hantera inlägg och kommentarer på ett professionellt och gemensamt sätt.

Kriskommunikationsplan

Kriskommunikationsplanen beskriver hur organisationen för kommunikationsarbetet organiseras och ska fungera vid en extra ordinär händelse eller i händelse av en kris. Målet är att upprätta en god kommunikation och information till interna verksamheter, allmänheten, medier, företagare, myndigheter, och andra organisationer. En fungerande kommunikation ska vara ett stöd till krisledningsorganisationen.

Grafisk profil

Den grafiska profilen beskriver hur kommunen ska kommunicera via det material vi producerar som exempelvis annonser och broschyrer. Profilen anger hur logotypen och kommunvapnet ska användas, vilka färger, grafiska element och typsnitt som ska användas vid produktion av material med mera.

Marknadsplan

För att veta vad som ska genomföras under året bör en marknadsplan tas fram.

Riktlinjer för hantering av e-post

Riktlinjer för hantering av e-post ska följas.

Pressmeddelande/presskonferenser

Pressmeddelande är ett effektivt sätt att nå ut med information och ett bra stöd för media. Den ska alltid innehålla kontaktuppgifter till den som kan svara på frågor samt vara tillgänglig för media.

Presskonferenser ska arrangeras med god framförhållning i den mån det går. Inför dessa ska vi ha förberett oss att möta media, berätta och kunna svara på frågor.

Kommunikationsplaner

Inför varje större projekt bör en kommunikationsplan upprättas, allt för att kommunikationen ska ske vid rätt tillfälle och till rätt målgrupp. En utvärdering av kommunikationen ska finnas med i planen.

Uppföljning och utvärdering

För att kontinuerligt följa upp och utvärdera våra kommunikationsinsatser, behöver vi genomföra undersökningar för medarbetare, brukare och kommuninvånare i syfte att kunna utveckla vår service och kommunikation. Kommunen deltar även i större undersökningar gällande kommunikation.

Lagar och förordningar

Tryckfrihetsförordningen: Ger var och en grundläggande rätt att föra fram sina åsikter och att sprida dem utan förhandscensur. Yttrandefrihetsgrundlagen (YGL) kompletterar tryckfrihetsförordningen (TF). Meddelarfriheten är de regler som finns i TF och YGL.

Offentliganställdas rätt att lämna ut information till medierna i publiceringssyfte.

Tryckfrihetsförordningen reglerar också;

Offentlighetsprincipen och sekretesslagen: Innebär att alla myndigheter, kommun, landsting, statliga verksamheter har skyldighet att utan dröjsmål lämna ut en allmänna handlingar till den som begär det. Undantag är de handlingar som berörs av sekretess.

Förvaltningslagen: Varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till medborgarna i frågor som rör verksamheten.

Lag om upphovsrätt: Reglerar upphovsrätten till text och bild med mera.

Personuppgiftslagen (PUL): Skyddar personuppgifter så att den personliga integriteten inte kränks.

Språklagen: I denna ramlag finns bestämmelser om det svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Språklagen ska värna svenskan och den språkliga mångfalden samt den enskildes tillgång till språk.