

Älmhults kommuns kommunikationspolicy



Beslutad av Kommunfullmäktige 2014-12-15

Diarienummer: Dnr 2014/170-534

Gäller från 2014-12-15

Innehållsförteckning

Inledning	3
Koppling till andra interna styrdokument och planer	3
Kommunikation som framgångsfaktor: Varför kommunicerar vi?	4
Generella utgångspunkter för extern och intern kommunikation	4
Förutsättningar för vår kommunikation	4
Våra intressenter	5
Kommunikationskanaler	5
Roller och ansvar internt.....	5
Roller och ansvar för extern kommunikation.....	5
Kriskommunikation	6
Massmedierelationer	6
Tidsaspekt.....	6
Kommunikationsplaner	6

Inledning

I Älmhults kommuns kommunikationspolicy beskrivs våra *samlade riktlinjer* för hur arbetet med kommunikation ska bedrivas samt vilka principer som gäller för *fördelning av ansvar*.

Policyn ska dessutom bidra till en kommunikation som gör att kommunen upplevs som en sammanhållen organisation med en tydlig avsändare och budskap. Kommunikationspolicyn är kommungemensam och omfattar såväl intern som extern kommunikation.

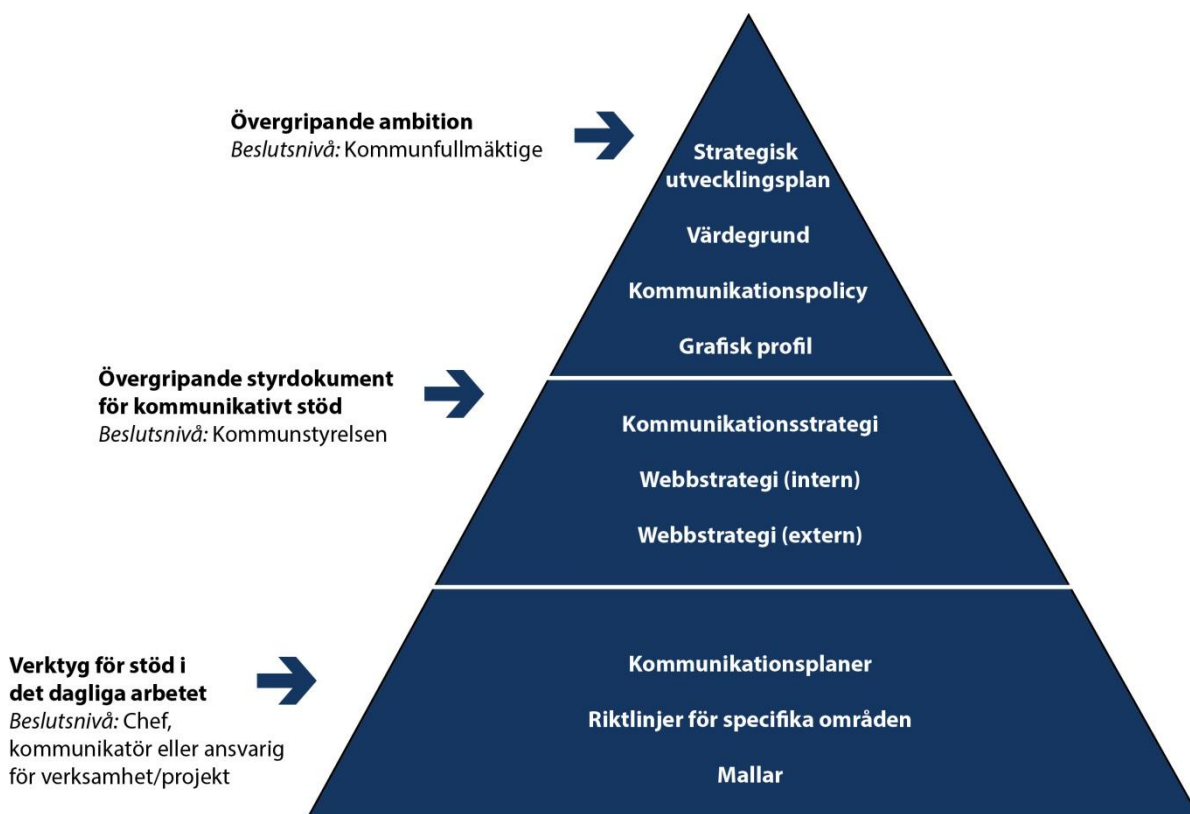
Älmhults kommuns kommunikationspolicy vilar i grunden på vårt uppdrag, vår värdegrund, de lagar och förordningar som styr kommunikationsverksamheten samt en övertygelse att kommunikation är ett viktigt verktyg, både internt och externt, för att nå kommunens mål. Policyn kompletteras med en *kommunikationsstrategi*, som utgår från målen i utvecklingsplanen. I strategin beskrivs det långsiktiga tillvägagångssättet för hur kommunikation ska bidra till att nå målen i utvecklingsplanen samt vilka aktiviteter som ska prioriteras.

Policyn är ett styrande och stödjande ramverk men också ett hjälpmedel för samtliga verksamheter och medarbetare. Den omfattar all kommunikation, såväl skriftlig och muntlig som elektronisk.

På Älmhults kommun ska kommunikationsarbetet bedrivas professionellt. Det innebär att arbetet utgår från en tydlig process som innehåller analys, planering, genomförande och utvärdering. Målet är en samordnad och resurseffektiv kommunikationsverksamhet inom hela kommunen.

Koppling till andra interna styrdokument och planer

Kommunikationspolicyn är ett av flera dokument som styr och vägleder Älmhults kommuns kommunikationsarbete. I figuren nedan beskrivs hur kommunikationspolicyn är kopplad till andra styr- och kommunikationsdokument och beslutsnivåer.



Kommunikation som framgångsfaktor: Varför kommunicerar vi?

Det finns flera anledningar till att vi ska kommunicera. Kommunikation ska framför allt vara ett *verktyg* för att nå de mål som kommunen fastställer men också:

- förenkla vardagen för medborgaren
- öka kännedomen om vår verksamhet
- bidra till att skapa, vårda och utveckla relationer både inom kommunen och i kontakter med vår omvärld
- skapa en tydlig och rättvisande bild av Älmhults kommun
- bidra till att stärka Älmhults kommuns attraktivitet
- marknadsföra och profilera Älmhults kommun
- stärka Älmhults kommun som en attraktiv arbetsgivare
- bidra till att kommuninvånarna får kunskap om och känner stolthet över sin kommun
- kunna användas för att till exempel öka kunskap, ändra attityder, öka engagemanget i kommunen eller förändra beteenden
- förenkla och effektivisera arbetet och vardagen för medarbetaren.
- bidra till att öka kunskap hos medarbetarna och skapa förtroende, samhörighet och arbetsglädje

Generella utgångspunkter för extern och intern kommunikation

Vårt arbete med kommunikation ska:

- utgå från mottagarens behov och kunskaper
- spegla och bidra till mångfald
- vara jämlik och alltid beakta alla människors lika värde oavsett kön, ålder, funktionshinder, trosuppfattning och sexuell läggning
- vara begriplig – använda sig av Klarspråk
- vara sann, relevant och saklig
- vara tillgänglig – fysiskt såväl som lätt att förstå
- skapa förtroende
- ha en tydlig avsändare och identitet (den grafiska profilen)
- finnas på svenska och vid behov ska vi i så stor utsträckning som möjligt även erbjuda information på engelska. Viss information, såsom turist/besökarinformation, ska finnas på svenska, engelska och tyska.

Förutsättningar för vår kommunikation

Strategisk utvecklingsplan

Den strategiska utvecklingsplanen som är fastställd av kommunfullmäktige utgör en viktig utgångspunkt för vårt kommunikationsarbete.

Värdegrund

Älmhults kommuns värdegrund med ledorden *professionalitet*, *öppenhet* och *engagemang* ska ligga till grund för vårt kommunikationsarbete och på ett övergripande plan fånga in vad verksamheten står för och dess grundläggande värderingar.

Det juridiska ramverket

Det finns lagar och förordningar som styr kommunikationsarbetet, internt och externt:

- Regeringsformen och tryckfrihetsförordningen reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrande-

frihet och informationsfrihet. Alla medarbetare omfattas av det grundlagsstadgade meddelarskyddet.

- Förvaltningslagen reglerar serviceskyldigheten gentemot medborgarna.

Även lagar som upphovsrättslagen, personuppgiftslagen, jämställdhetslagen, lagen om likabehandling av den enskilda individen, marknadsföringslagen och lagen om medbestämmande i arbetslivet sätter ramar och riktlinjer kommunikationsarbetet.

Våra intressenter

Älmhults kommun har ett antal huvudsakliga intressenter som listas nedan. Intressenter är de som Älmhults kommun har relationer med. Detta ska inte förväxlas med målgrupper som är en mer specifik benämning när olika kommunikationsinsatser ska göras. Det kan då exempelvis finnas flera målgrupper inom intressentgruppen ”kommunens invånare”.

- Kommunens invånare
- Presumptiva invånare
- Inpendlare i kommunen
- Kommunens medarbetare
- Presumptiva medarbetare
- Näringsliv
- Turister och besökare
- Politiker och politiskt styrda organisationer
- Intresseorganisationer
- Media
- Allmänheten

Kommunikationskanaler

Kanaler är de olika vägar genom vilka intressenterna nås av information eller kommunicerar med eller inom kommunen. Kanaler kan vara muntliga eller skriftliga, tryckta eller digitala. För en resurseffektiv och träffsäker kommunikation ska vi aktivt välja våra kommunikationskanaler. Dessa ska möta intressenternas behov, kunskap och förutsättningar. För en effektiv och aktuell kommunikation, som främjar en hållbar utveckling, ska vi alltid fråga oss om trycksaker/pappersutskick är nödvändiga. Vilka kanaler som ska prioriteras beskrivs i kommunikationsstrategin.

Roller och ansvar internt

- Varje chef har ett informationsansvar gentemot sina medarbetare.
- Medarbetaren har ett informationsansvar gentemot sin chef och sina medarbetare.
- Medarbetare har rätt att få tillgång till den information han eller hon behöver i sitt arbete.
- Medarbetare har en skyldighet att själv söka den information han eller hon behöver i sitt arbete.

Roller och ansvar för extern kommunikation

- Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret.
- Kommunchef har ansvar för kommunövergripande kommunikationsfrågor.
- Förvaltningschefer har kommunikationsansvar för den egna verksamheten. Ansvaret kan delegeras till chefer inom särskilda verksamhetsområden, till exempel rektor eller enhetschef.

- Kommunikationschefen har ansvar för
 - ledning, samordning och planering av kommunens externa och interna kommunikation
 - att arbeta proaktivt för att stödja cheferna i deras kommunikationsansvar
 - mediakontakter (pressinformation, pressmeddelanden, presskonferenser, media-bevakning)
 - varumärkes- och profilfrågor samt marknadsföring
 - externwebb, intranät och sociala medier
 - kommunens grafiska profil och att den följs i all kommunikation
 - kriskommunikation

- Alla medarbetare ansvarar för att bidra till öppenhet och delaktighet i sin kommunikation med invånare och externa intressenter.

Kriskommunikation

I en krissituation gäller samma policy, roller och ansvar men med större krav på fokusering, snabbhet, tydlighet, tillgänglighet och korrekthet. Kriskommunikation prioriteras alltid framför annat kommunikationsarbete vid en krissituation.

Massmedierelationer

Media är en viktig intressent som vi ska skapa goda relationer med. Vi ska vara öppna, snabba och ge god service samt säkerställa att den information vi lämnar till medierna är korrekt.

Chefer med verksamhets- och kommunikationsansvar har också ansvar för kommunikation med media i såväl framgång som i motgång.

Kommunikationschefen är avsändare för kommunens pressmeddelanden och särskilda inbjudningar till media samt ansvarig för att koordinera dessa kontakter och aktiviteter.

Tidsaspekt

Vi ska generellt agera så snabbt som möjligt när det gäller att informera och kommunicera. Så långt det är möjligt ska principen ”*internt först – extern sedan*” gälla. Det är viktigt att våra medarbetare får information om viktiga händelser inom organisationen via våra egna kanaler.

Kommunikationsplaner

För enskilda projekt, verksamheter eller aktiviteter finns det ofta behov av att ta fram särskilda kommunikationsplaner. Dessa utgör en viktig del i den sammanlagda kommunikationsverksamheten. Det är viktigt att sådana kommunikationsplaner utmärks av att ha ett helhetsperspektiv så att man undviker dubbelarbete, inte riskerar att sända ut motstridiga budskap eller genomför flera olika kommunikationsinsatser samtidigt som kan ”ta ut” varandra i onödan.

För kommunikationsplaner finns en särskild mall framtagen av kommunikationsenheten vid Älmhults kommun.