

Kommunikations- policy



Kommunikationspolicy

Innehåll

Inledning.....	4
1. Kommunikationspolicy	5
1.2 Definition	5
1.3 Lagar	5
1.4 Kommunikationsmål	5
1.5 Målgrupper	6
1.6 Principer för intern kommunikation	6
1.7 Principer för extern kommunikation	6
1.8 Ansvar	7
1.9 Kommunikationskanaler	7
1.10 Grafisk form	8
1.11 Kommunikationsplanering	8

Inledning

Kommunikationspolicyn innehåll styr kommunens interna och externa kommunikation.

Kommunikationspolicyn anger ett antal huvudregler som Sävsjö kommuns kommunikationsarbete ska bygga på.

Utifrån dessa huvudregler utformas praktiska riktlinjer för hur man ska skriva, hantera sin mejl och telefon, vad som gäller på sociala media och hur man ska skriva för att nå sina läsare.

1. Kommunikationspolicy

1.2 Definition

Sävsjö kommuns kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter, som sker genom kommunens informationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare. Det finns olika former av kommunikation såsom telefonsamtal, informationsmöten, presentationer vid exempelvis mässor och möten, mejl och vanlig post, webbsidor, annonser, press- meddelanden, broschyrer, uttalanden i tjänsten, medborgardialog, synpunkts- och klago- målshantering.

1.3 Lagar

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess (Regeringsformen och Sekretesslagen) samt informationsansvar (Förvaltningslagen) och Språklagen. För vissa kommunala verksamheter gäller speciell lagstiftning, som ställer preciserade krav på formen för information och kommunikation. Dessa berörs inte i detta dokument. Meddelarfrihetens principer ligger utanför detta dokument.

1.4 Kommunikationsmål

Målet med Sävsjö kommuns kommunikation är:

- Att synliggöra och stärka Sävsjö kommuns varumärke både internt och externt.
- Att ge medborgarna insyn och uppmuntra till dialog och delaktighet kring kommunens verksamhet.
- Att påverka samhällsutvecklingen i frågor som är viktiga för Sävsjö kommuns fortsatta tillväxt
- Att skapa delaktighet hos våra medarbetare.

Sävsjö kommuns kommunikation ska upprätthålla och stärka kommunens trovärdighet genom:

- Att utgå från mottagarens behov.
- Att ge medarbetarna såväl som medborgarna insyn och uppmuntra till dialog.
- Att vara enkel och lätt att förstå.
- Att vara öppen och tillförlitlig.
- Att vara planerad och genomtänkt.
- Att visa på en tydlig identitet.
- Att alltid följa kommunens grafiska profil.
- Att vara samordnad och samstämmig, både internt och externt.

Det innebär att vi:

- Ska bemöta alla med respekt i alla kommunens kontakter, såväl med omvärlden som inom kommunen.
- Ska besvara brev, mejl och telefonmeddelanden skyndsamt samt registrera in- och utgående handlingar enligt våra diari rutiner.
- Ska underlätta massmedias arbete med att informera om och granska kommunens verksamheter.
- Ska underlätta kommunikationen med grupper och personer, som genom funktionshinder eller språksvårigheter, har svårt att framföra synpunkter eller hämta information på vanligt sätt.
- Ska vara förutseende i arbetet med kommunikation såväl externt som internt.
- Ska följa det grafiska profilprogrammet i allt informationsmaterial från kommunen. Detta ska vara tydligt märkt med kommunens logotyp samt med relevant information om avsändaren.

1.5 Målgrupper

Kommunens information och kommunikation berör många målgrupper.

Medarbetarna – Den interna kommunikationen

Medarbetarna i kommunen är en viktig kommunikationskanal. Den interna kommunikationen syftar till att öka medarbetarnas kunskap och engagemang om hela Sävsjö kommun. Den ska ligga till grund för medarbetarnas delaktighet och kommunikation med allmänheten.

Medborgare, myndigheter, organisationer, företag med flera – Den externa kommunikationen

Den externa kommunikationen har kommunens egna medborgare som huvudmålgrupp. Andra viktiga målgrupper är företag, samhällsorgan och organisationer inom och utom kommunens gränser, besökare till kommunen samt andra kommuner, regionala- och statliga myndigheter.

1.6 Principer för intern kommunikation

Tillgänglig

Det ska finnas interna informationskanaler som når alla anställda inom Sävsjö kommun.

Välkomnande

Det ska ges en bra introduktion till nyanställda så att de snabbt får en inblick i Sävsjö kommuns verksamhet, hur organisationen är uppbyggd och vilka mål som finns.

Begriplig

När vi skriver en text eller gör muntliga framträdanden ska vi alltid göra det så konkret som möjligt. Den interna kommunikationen ska vara begriplig, därför ska innehåll och form anpassas till olika medarbetares behov och förutsättningar.

Hanterbar

Vid varje informationsbeslut ska frågan ställas om vad som ska kommuniceras och till vem och vilka, vilket informationsmaterial som ska användas och hur kommunikationen ska ske.

Samordnad

Den interna kommunikationen ska planeras och samordnas med den externa kommunikationen.

Medarbetare inom kommunen bör, om möjligt, få informationen innan den når omvärlden.

Förklarande

Det är viktigt att förklara bakgrunden till en händelse, beslut eller en företeelse. På så vis är medarbetarna bättre rustade i den externa kommunikationen.

1.7 Principer för extern kommunikation

Enkel, tydlig och begriplig

Det ska vara enkelt att få information om Sävsjö kommuns verksamhet och om Sävsjö som geografiskt område. Kommunikationen ska vara lätt att läsa och förstå. Budskapet ska vara klart, tydligt och relevant. Det ska finnas en tydlig avsändare.

Tillgänglig

Alla medborgare har rätt till insyn i Sävsjö kommuns verksamhet. De som kontaktar Sävsjö kommun ska uppleva att de snabbt får kontakt med rätt instans och får korrekta svar på sina frågor.

Tillförlitlig

Informationen från Sävsjö kommun ska vara ärlig och entydig. Man ska kunna lita på den information som kommer från kommunen. Vi ska vara sanningsenliga samt ha engemensam ståndpunkt i sakfrågor och i handling för att undvika dubblabudskap.

Planerad och genomtänkt

För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå vad vi har för syfte med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, till vem och vilka, samt när det skaske.

Dialog

Det ska finnas kommunikationskanaler för att medborgarna ska kunna föra en dialog med Sävsjö kommun.

Val av media

Val av media och kommunikationskanaler ska anpassa efter målgruppen.

1.8 Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det betyder att varje nämnd och förvaltning ansvarar för kommunikationen om och från sin egen verksamhet i enlighet med kommunikationspolicyn.

I Sävsjö kommun innebär det att:

- Kommunstyrelsen ansvarar för övergripande kommunikation och information om kommunen inklusive kommunfullmäktiges och kommunstyrelsens beslut.
- Nämnder och förvaltningar ansvarar för samhällsinformation och medborgardialog inom respektive ansvarsområde. De ansvarar också för hantering av synpunkter och klagomåls-hantering samt marknadsföring av den egna verksamheten. Detta i samarbete med den övergripande kommunikationsorganisationen.
- Kommunledningskontoret har särskilt ansvar för att organisationens interna och externa information håller god kvalitet samt att policyer och riktlinjer följs.
- Ledningsansvaret innebär att varje chef och arbetsledare har ansvar för att kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och beaktas i det dagliga arbetet.
- Alla kommunens medarbetare har ansvar för att söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet.

1.9 Kommunikationskanaler

Kommunen använder sig av en rad olika kommunikationskanaler såsom press, webbplats, annonsering, mejl, brev, sociala medier, appar med flera.

Det mesta av kommunens kommunikation sker genom externa kanaler, varav massmedia är av särskild betydelse. Massmedierna är medborgarnas främsta informationskällor till vad som beslutas och görs i kommunen. Massmedierna fungerar även som medier för kommunens annonsering.

I samarbete med press, radio och tv är det viktigt att tänka på följande:

- Att underlätta medieföretagens bevakande och granskande arbete genom pressinformation, upplysningar, hänvisningar, informationsmaterial med mera.
- Att respektera medarbetares och andras lagstadgade rättighet att fritt kommunicera med medierna och deras representanter om förhållanden i kommunen utan risk för att få sin identitet röjd eller att utsättas för repressalier (meddelarfrihet).

1.10 Grafisk form

Kommunens grafiska profilprogram är styrande för all produktion av informationstryck, annonser och presentationsmaterial samt för framtagande av brevpapper, kuvert, protokoll, tjänsteskrivelser, visitkort med mera.

Produktionen av webbsidor följer de riktlinjer för struktur och layout som är fastställt för kommunens webbplatser.

1.11 Kommunikationsplanering

I en demokratisk styrd organisation är kommunikation och information viktiga inslag i varje verksamhet, beslut eller projekt. Det betyder att planering av kommunikationen ska ingå i varje nämnds- och förvaltningsverksamhetsplan för året.

Kommunstyrelsen ansvarar för att en särskild kommungemensam informationsplan för så kallad extraordinär händelse, upprättas och uppdateras kontinuerligt.