



Kommunikationspolicy

Antagen av Storfors kommunfullmäktige 2020-02-13

Vision

Strategi

Policy

Plan

Program



STORFORS
KOMMUN



Om kommunikationspolicyn

Kommunikationspolicyn beskriver hur anställda i Storfors kommun kommunikativt ska bemöta alla målgrupper utifrån lika värde och med tillit, dialog och respekt. På så sätt säkerställer den att Storforsborna och övriga målgrupper får god information oavsett vem de kommer i kontakt med i kommunen. Policyn ska bidra till att de som bor, verkar och vistas i Storfors kommun har möjlighet att vara välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället. Det enhetliga arbetssättet kring kommunikation ska också bidra till att stärka kommunens varumärke och öka förtroendet för kommunen.

Storfors kommun kommunicerar utifrån fyra olika perspektiv:

- Som en offentlig och demokratisk organisation ska kommunen informera om det som berör Storforsborna och även samarbetspartners utanför kommungränsen.
- Som arbetsgivare ska Storfors kommun ge sina medarbetare tillgång till den information de behöver för att de ska kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt.
- Som marknadsförare av Storfors kommun och de kommunala verksamheterna ska informationen presenteras på ett professionellt och tillgängligt sätt
- Som marknadsförare av platsen Storfors kommun, även mot målgrupper utanför kommunen, ska informationen vara inbjudande och bidra till att förstärka Storfors kommun som en attraktiv plats att leva, bo och verka på.

Övergripande mål för Storfors kommuns kommunikation

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Storfors kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut. Kommunikationsarbetet ska bidra till att bilden av Storfors stärks som en attraktiv kommun att leva, bo och verka i och det ska även bidra till att skapa stolthet över Storfors kommun som arbetsgivare. En korrekt och allsidig bild av kommunens verksamhet ger oss bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag att vara till nytta för kommuninvånarna. Vi ska kommunicera med Storforsborna och våra samarbetspartners, vara lyhörda för deras åsikter och ta tillvara deras synpunkter. Dialogen med invånarna ska prioriteras. Vi uttrycker oss enkelt, vardat och begripligt och anpassar språk och innehåll efter målgrupp.

Förhållningssätt för Storfors kommuns kommunikation

Storfors kommuns kommunikation ska i första hand vara till nytta för Storforsborna och andra som verkar i kommunen. Den ska vara:

■ Korrekt, öppen och tillgänglig

Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav.

Man ska kunna lita på information som kommer från Storfors 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 skall framgå vem som är kommunens talesperson.

Om information inte finns att ge berättar vi varför och när information kommer att finnas tillgänglig. Detta är särskilt viktigt vid förändringar som riskerar att skapa oro och ryktesspridning.

I all kommunikation eftersträvar vi största möjliga öppenhet för att skapa förståelse för de beslut som fattas och de verksamheter vi bedriver. Vi ska inte bara informera om en händelse eller ett beslut utan också förklara bakgrunden. Detta hjälper också medarbetarna att ge bättre svar på frågor från allmänhet och medborgare.

Vi ska alltid uttrycka oss enkelt, värdat och begripligt.

■ Offensiv och samordnad

Vi tar initiativ i kommunikation kring viktiga frågor och händelser. Det innebär bland annat att vi försöker underlätta för dem som söker information om vår verksamhet och helst gör informationen tillgänglig redan innan den efterfrågats.

Den interna kommunikationen ska planeras och samordnas med den externa kommunikationen så långt det är möjligt. Ambitionen är att de som arbetar i Storfors kommun får information innan den når omvärlden.

■ Frekvent och relationsskapande

Kommunens verksamhet berör alla Storforsbor i vardagen – vår verksamhet är viktig för många. Vi har därigenom ett stort ansvar att löpande berätta om det som sker inom kommunorganisationen och ta emot Storforsbornas synpunkter. Det ska vara lätt att ta kontakt med Storfors kommun och vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vi använder flera olika kanaler och prioriterar de kanaler som används mest frekvent av kommunens invånare. Bilder och texter som publiceras för Storfors kommun får gärna präglas av kärnvärdena i Vision 2030; gemenskap, stolthet, närhet och trygghet. Bilder ska över tid spegla den mångfald som finns i Storfors.

Intern kommunikation

Anställda och förtroendevalda i Storfors 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.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationens roll är att sprida kännedom om kommunens verksamhet, tjänster och serviceutbud genom att berätta om vad vi gör och gärna lyfta fram positiva exempel. Kommunikationen ska också stödja Storfors kommuns ambition att växa och locka besökare genom att stärka vårt platsvarumärke. Huvudmålgrupper för den externa kommunikationen är de som lever och verkar i kommunen men också besökare i kommunen eller potentiella inflyttare.

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

All information från Storfors kommun skall ha en tydlig avsändare och följa den grafiska profilen.

Ansvarsfördelning

Storfors kommun är en politisk styrd organisation som i första hand ska förse Storforsborna med den vardagliga servicen. Det är de förtroendevaldas uppgift att driva politik och fatta beslut, och det är tjänstemännens uppgift att verkställa och informera om de politiska besluten och intentionerna. Bilden av Storfors kommun är ett gemensamt ansvar, där var och en – både förtroendevalda och tjänstemän inom hela kommunen – ska vara goda ambassadörer för Storfors kommun och Storfors som ort. Det är ett gemensamt ansvar att ge våra målgrupper god service och bemöta dem med respekt.

Förtroendevalda har ett ansvar gentemot sina väljare att fånga upp åsikter och återkoppla till dem.

I varje *chefsuppdrag inom Storfors kommun* ingår ett kommunikationsansvar som innebär att medarbetarna har rätt att få den information som behövs för att de kunna utföra sitt arbete på bästa sätt. De ska också få information om sin betydelse för helhetsbilden av Storfors. Varje chef inom Storfors kommun ansvarar också för att information om verksamheten når Storforsborna - den som äger informationen har ansvaret för att den når ut till rätt målgrupp. Ibland kan detta ske med hjälp av kommunikationsavdelningen, men ansvaret för att det sker ligger alltid på chefen.

Varje *enskild medarbetare* inom Storfors kommun ansvarar för att ta del av den information som krävs för att kunna genomföra ett bra arbete och för att kunna ge bästa möjliga information vidare till invånarna. Detta kan ske genom kommunikationskanaler som exempelvis intranätet, hemsidan och kommunens informationstidning

Storfors kommuns kommunikationsavdelning är en resurs som kan och bör användas av samtliga verksamheter. Kommunikationsavdelningen ansvarar för att planera och samordna kommunens övergripande interna och externa kommunikation samt ge råd och stöd i kommunikations och mediefrågor.

Storfors kommuns *kommunikationschef* har ett övergripande ansvar för kommunens interna och externa kommunikation samt kommunikationskanaler och ansvarar för tillämpning av policy-, webb- och varumärkesfrågor.

Kriskommunikation

Om det inträffar en allvarlig händelse som bedöms som extraordinär, kallas krisledningsnämnden in. Alla information planeras då utifrån krisledningsplanen. Vid en kris är det extra viktigt att snabbt ta informationsinitiativet 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 telefonväxel, kommunens hemsida och Facebook centrala kanaler för att snabbt nå ut med korrekt information, men även för att snabbt göra en inledande omvärldsbevakning.

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 Storfors 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. Vi ska ha initiativet i vår information till massmedia. Detta gäller alla frågor, i synnerhet om de kan orsaka negativ publicitet. Genom att vara transparenta ökar vi vår trovärdighet, samtidigt som vi minskar risken för rykten och spekulationer. Vi ska även förse massmedia med positiva exempel från verksamheterna och stimulera näringsliv och föreningsliv att göra detsamma.