

# Kommunikationsprogram

Så här kommunicerar vi i Stenungsunds kommun



**Typ av dokument**

Program

**Beslutat av**

Kommunfullmäktige

**Beslutsdatum**

2023-09-14 § 125

**Diarienummer**

KS 2023/514

**Dokumentägare**

Sektor stödfunktioner

**Giltighetstid**

Tills vidare

**Framtagen av**

Sektor stödfunktioner

**Reviderad**



Stenungsunds  
kommun



Stenungsunds  
kommun

Kontakt

Stenungsunds kommun

0303-73 00 00

[www.stenungsund.se](http://www.stenungsund.se)

# Innehållsförteckning

Inledning .....	4
1. En kommunikativ organisation .....	5
2. Det här präglas vår kommunikation av .....	7

# Inledning

**Stenungsunds kommuns kommunikationsprogram beskriver hur kommunen ska arbeta och förhålla sig i vår kommunikation – både internt och externt.**

Kommunikationsprogrammet är ett av många verktyg för att uppnå "Vision 2035" och de mål kommunfullmäktige anger.

Stenungsunds kommun är en serviceorganisation med myndighetsansvar som finns till för våra medborgare vilket innebär att vi alltid kommunicerar.

Stenungsunds kommuns ledord – helhet, öppenhet, delaktighet och insyn, ska genomsyra våra verksamheter och vår kommunikation. Kommunikationsprogrammet är kammungemensamt och omfattar såväl intern som extern kommunikation. Det ska vara ett styrande och stödjande ramverk som kommer till nytta i kommunens kommunikationsarbete på alla nivåer.

I Stenungsunds kommun ska kommunikationsarbetet bedrivas professionellt. Det innebär att arbetet ska innehålla analys, planering, genomförande och utvärdering.

Kommunikationsarbetet ska bygga förtroende och öka kännedomen om kommunens verksamheter. Kommunikationen ska skapa en tydlig och rättvisande bild av Stenungsunds kommun. Som myndighet har kommunen ett särskilt ansvar för att göra all kommuninformation lättillgänglig och tydlig samt att hitta effektiva former för kommunikation med våra målgrupper.

# 1. En kommunikativ organisation

Kommunikation ska vara en integrerad del av beslutsfattande, ledarskap och medarbetarskap i Stenungsunds kommun. Kommunikationsaspekten ska tas med tidigt i alla processer.

## 1.1. Intern kommunikation

Intern kommunikation är en förutsättning för både en väl fungerande extern kommunikation och för att utveckla verksamheten. Intern kommunikation bidrar till att utveckla samarbeten inom kommunen, effektivisera verksamheten och öka trivsel, kreativitet, stolthet och delaktighet för medarbetare.

En kommunikativ organisation bygger till stor del på kommunikativa ledare. Varje chef i Stenungsunds kommun har ett kommunikationsansvar mot sina medarbetare. Chef ansvarar för kommunikationsinsatser inom sitt område gentemot den övriga organisationen, medborgare och andra intressenter.

Varje medarbetare har ett stort eget ansvar för att ta del och skaffa sig relevant information som krävs för att genomföra sitt arbete. Medarbetare har också ett kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef och kollegor. Både chef och medarbetare ska bidra i dialog och diskussioner för att utveckla och förbättra verksamheten.

Huvudkanalen för intern kommunikation är intranätet. All relevant och kommungemensam information ska publiceras på intranätet. Det är också allas ansvar att läsa intranätet – det ingår i allas huvuduppdrag.

I Stenungsunds kommun främjar vi dialogformer för intern kommunikation. Det innebär att vi bjuder in till dialog i frågor och beslut. Genom dialog främjar och stärker vi delaktighet i organisationen och strävan efter öppenhet.

## 1.2. Extern kommunikation

Genom den externa kommunikation ska kommunen sprida kunskap och ge information om service och tjänster inom Stenungsunds kommun. Den externa kommunikationen ska berätta vad som händer i kommunen samt skapa engagemang, delaktighet och förståelse genom att vi berättar om hur kommunen arbetar och varför. Genom kommunikationen ska vi också uppmuntra till dialog samt bidra till att invånarna får veta på vilket sätt de kan få insyn i och påverka i olika frågor. Alla medarbetare i Stenungsunds kommun har en viktig uppgift i att besvara kommuninvånarnas frågor och ge en allsidig information om vår verksamhet.

Den externa kommunikationen ska även marknadsföra kommunen gentemot bland annat framtida medborgare, näringsidkare och nya medarbetare.

Huvudkanalen för extern kommunikation är vår webbplats [www.stenungsund.se](http://www.stenungsund.se).

### **1.3. Media och journalister**

Vi ska förse journalister och media med så fullständigt underlag som möjligt och aktivt medverka till att korrekt information sprids. Vi respekterar medias granskande och betydelsefulla uppdrag och ser det som positivt då det bidrar till att kommunens verksamheter utvecklas och blir bättre.

Vi ska vara transparanta och tillgängliga för frågor. Varje intervju är ett tillfälle och möjlighet att berätta om vad som händer i våra verksamheter och stärka bilden av Stenungsunds kommun.

Vi strävar efter goda medierelationer och att ge en rättvisande bild av kommunen. Vi har hög beredskap för att det ska gå snabbt och enkelt att komma i kontakt med den som har ansvar och kompetens i en fråga.

Som chef har man ett särskilt ansvar för att företräda verksamheten och därmed också kunna möta media. Alla medarbetare har rätt att svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten, men har inte samma krav på sig att företräda verksamheten som våra chefer.

### **1.4. Kriskommunikation**

Oavsett vad krisen handlar om är kommunikationen nyckeln till att hantera situationen på ett så effektivt sätt som möjligt. Vid en kris eller extraordinär händelse ska vi snabbt ta initiativ till kommunikation och information för att minimera risken för ryktesspridning, missförstånd eller oro.

Kommunikationen ska vara sann, tydlig och uppdaterad. Vi ska aldrig dölja eller förvränga fakta.

Vid kris eller större samhällsstörning kommunicerar vi alltid via vår webbplats, stenungsund.se samt i sociala medier. Dessa kanaler är upparbetade och kända av våra målgrupper.

Kommunikationen planeras och hanteras av den centrala kommunikationsenheten.

## 2. Det här präglas kommunikationen av

Vår kommunikation baseras på ett antal utgångspunkter som gäller över tid och ger oss vägledning i det dagliga arbetet.

### 2.1. Tillgänglig och trovärdig

Det ska vara lätt att komma i kontakt med Stenungsunds kommun. Informationen ska vara korrekt saklig och ha en röd tråd. Vi väljer medvetet att informera om både positiva så väl som negativa händelser för att ge insyn i vår verksamhet. Språket ska alltid vara enkelt och begripligt och innehållet ska anpassas till invånarnas behov, kunskap och förutsättning.

Informationen ska vara tillgänglig i olika kanaler och vår ambition är att möta våra invånare i kanaler där de befinner sig. Vi säkerställer att det är tydligt att det är Stenungsunds kommun som är avsändare genom att alltid använda vår grafiska profil.

### 2.2. Proaktiv och planerad

Vi ska hålla i taktpinnen och själva aktivt ta initiativ till att kommunicera och föra dialog med våra invånare men också aktivt ta kontakt med media. Vi ska sträva efter öppenhet och att förutse omvärldens intressen och tillgängliggöra information innan den efterfrågas.

Vi ska planera vår kommunikation genom att ha ett tydligt syfte med kommunikationen, till vem, hur och när det ska kommuniceras. Vi ska också utvärdera kommunikationsinsatsen för att se om den har fått önskad effekt.

### 2.3. Inkluderande och normmedvetet

Vår kommunikation är inkluderande. Vi ska säkerställa att vi når fram med vår kommunikation utan att riskera att skapa stereotyper. Vi ska arbeta med att inkludera många olika typer av grupper i vår kommunikation. Vår kommunikation ska kännetecknas av en medvetenhet om hur ord och begrepp kan tydas och tolkas beroende på vilken grupp man tillhör.

Stenungsunds kommun ska kommunicera normmedvetet för att motverka diskriminering. Vi ska spegla det demokratiska och jämställda samhälle vi eftersträvar.