



Stenungsunds
kommun

Kommunikationsprogram för Stenungsunds kommun

Typ av dokument Program	Beslutat av Kommunfullmäktige	Beslutsdatum 2016-02-22	Diarienummer 0545/15
Dokumentägare Sektor stödfunktion	Giltighetstid	Framtagen av	Reviderad

Innehåll

Kommunikationsstrategi för Stenungsunds kommun	1
Inledning.....	3
Syfte och mål.....	3
Intressenter/målgrupper.....	4
Kanaler	5
Stenungsunds kommuns intranät.....	5
Möten	5
Medborgarservice.....	5
Extern webbplats, www.stenungsund.se	5
Medborgarservice.....	6
Traditionella medier	6
Sociala medier	6
Kulturhuset Fregatten.....	6
Roller och ansvar för kommunens kommunikation	6
Chefer	7
Kommunikatör.....	7
Kriskommunikation.....	7
Kommunikationsstrategiska prioriteringar.....	7

Inledning

Detta är Stenungsunds kommuns kommunikationsprogram. Här beskrivs budskap, intressenter, kanaler, ansvar och roller samt strategiska prioriteringar.

Syfte och mål

Kommunikationsprogrammet är ett verktyg för att kommunicera hur Stenungsunds kommun arbetar med de två avgörande inriktningarna i Vision 2035;

- Attraktivt och välkomnande
- Ekonomisk, ekologisk och social hållbar utveckling

Samtidigt ska den bidra till en kommunikation som gör att kommunen upplevs som en sammanhållen organisation med en tydlig avsändare – både internt och externt. Stenungsunds kommuns värdegrund - insyn, delaktighet, öppenhet och helhetssyn ska på ett övergripande plan fånga in vad verksamheten står för och dess grundläggande värderingar.

Kommunikationsprogrammet är kommungemensamt och omfattar såväl intern som extern kommunikation. Den ska vara 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. Målet är en samordnad och resurseffektiv kommunikationsverksamhet inom hela kommunen.

Kommunikationsarbetet ska öka kännedomen om kommunens verksamhet och skapa en tydlig och rättvisande bild av Stenungsunds kommun. Kommunen har ett särskilt ansvar för att göra all kommuninformation lättillgänglig och tydlig samt att hitta effektiva former för kommunikation med kommuninvånare, blivande kommuninvånare, företagare samt brukare.

Språk

Det kan finnas tillfällen då behov finns att översätta vår kommunala information till andra språk. Innehållet ska vara likvärdigt på alla språken, samtidigt som mottagarnas behov och förutsättningar också styr vad som ska kommuniceras.

Vad gäller extern kommunikation genom till exempel kommunens webbplats, sociala medier och olika typer av evenemang, ska intressentens behov av information styra vad som ska finnas tillgängligt på svenska och på engelska. Det är därför inte alltid nödvändigt att de båda språkversionerna innehåller exakt samma information.

Det juridiska ramverket

Det finns lagar och förordningar som styr kommunens kommunikationsarbete – internt och externt:

- Regeringsformen och tryckfrihetsförordningen reglerar allas rätt till åsiktsfrihet, yttrandefrihet och informationsfrihet. Alla medarbetare omfattas av det grundlagsstadgade meddelarskyddet.
- Förvaltningslagen reglerar serviceskyldighet gentemot medborgarna.
- Offentlighet- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om myndigheters och vissa andra organs handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar.
- Personuppgiftslagen skyddar människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter
- Språklagen säger att språket i all offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt

Intressenter/målgrupper

I kommunikationsarbetet görs skillnad mellan intressenter och målgrupper. Intressenter är individer och/eller grupper av aktörer som på olika sätt har intresse av kommunen och vill vara med och påverka verksamheten. Intressenterna kan inte väljas, de finns och påverkar oavsett om det kommuniceras med dem eller inte. Målgrupper är ett snävare begrepp där kommunen tydligt definierat och valt individer och/eller grupper av aktörer som mottagare av budskap. I detta dokument används fortsättningsvis det vidare begreppet intressenter.

Stenungsunds kommun ska jobba aktivt med barnkonsekvensanalys i all vår kommunikation utifrån de två perspektiven;

- Barnperspektivet
- Barns perspektiv

Stenungsunds kommun har ett antal huvudsakliga intressenter, som listas nedan. Dessa kan oftast delas upp i underkategorier.

Våra intressenter

Medarbetare, Presumptiva medarbetare, Kommuninvånare, Presumptiva kommuninvånare, Brukare, Presumptiva brukare, Företagare, Politiker, Föreningsorganisationer, Media, Allmänheten, Turister, Besökare, Myndigheter och Markägare.

Kanaler

Kanaler är de olika vägar genom vilka intressenterna nås av information eller kommunicerar med eller inom kommunen. Kanaler kan vara muntliga eller skriftliga, trycka eller digitala.

Kommunikationsstrategin beskriver vilka kanaler som ska prioriteras.

För en resurseffektiv och träffsäker kommunikation ska vi aktivt välja våra kommunikationskanaler.

Dessa ska möta intressenternas behov, kunskap och förutsättningar.

Kommunikation som uppmuntrar dialog med medborgare och interaktivitet ska prioriteras. För en effektiv och aktuell kommunikation, som främjar en hållbar utveckling, ska kommunen alltid fråga sig om trycksaker/pappersutskick är nödvändiga.

Prioriterade kanaler för medarbetare

Stenungsunds kommuns intranät

Kommunens intranät är en kommungemensam webbplats för intern information och kommunikation. All relevant och kommungemensam information ska finnas på intranätet. Det ska vara ett verktyg för att underlätta och effektivisera arbetet för medarbetaren.

Stenungsunds kommuns Intranät är den primära informationskanalen för medarbetare för att skapa ett mer resurseffektivt informationsflöde. E-post ska alltid värderas, sållas och anpassas efter mottagaren och inte spridas slentrianmässigt. Massutskick av e-post via till exempel distributionslistor används endast i undantagsfall (vid kris eller annan stor händelse).

Möten

Arbetsplatsträffar (APT) är en viktig kanal för medarbetaren. Den viktigaste informationskällan för medarbetaren är den närmaste chefen. En kommunikativ chef och ledare är bärare av verksamhetens mål och fattade beslut och gör dessa begripliga i dialog med medarbetaren.

Medborgarservice

Syftet är att höja servicenivån, öka tillgängligheten och på det sättet förbättra närheten mellan beslutsfattare inom kommunen och dess invånare.

Målet med medborgarservice är att våra intressenter ska ha "En Väg In" till Stenungsunds kommun där medborgarservice ska kunna hantera 70 procent av alla vanliga frågor och svar.

Prioriterade kanaler och metoder med externa intressenter och målgrupper

Extern webbplats, www.stenungsund.se

Externa intressenter ska få bred och lättillgänglig aktuell information om tjänster, service, politisk organisation och övrig verksamhet genom kommunens webbplats. Innehållet på webbplatsen ska ha en tydlig struktur, hög kvalitet, hög sökbarhet och vara tillgänglighetsanpassad enligt gällande lagar och rekommendationer. Webbplatsen ska inbjuda till interaktivitet och god service genom att erbjuda lättillgängliga och användarvänliga e-tjänster.

Medborgarservice

Syftet är att höja servicenivån, öka tillgängligheten och på det sättet förbättra närheten mellan beslutsfattare inom kommunen och dess invånare.

Målet med medborgarservice är att våra intressenter ska ha "En Väg In" till Stenungsunds kommun där medborgarservice ska kunna hantera 70 procent av alla vanliga frågor och svar.

Traditionella medier

Kommunikation genom massmedia är en möjlighet att nå ett stort antal intressenter. Det som skiljer massmedia från de flesta andra kanaler är att vi inte själva styr över dem. För att nå fram till media och skapa genomslag är det viktigt att dels arbeta proaktivt, dels säkerställa nyhetsvärdet i det som ska kommuniceras.

Som medarbetare har man alltid rätt att uttala sig som tjänsteman inom sitt område. Man är däremot aldrig skyldig att uttala sig. I ett chefsansvar ingår det att uttala sig om den verksamhet man är ansvarig för. När man uttalar sig om Stenungsunds kommun i media ska man skilja på privata åsikter och de åsikter som förs fram för verksamhetens räkning.

Sociala medier

Stenungsunds kommun ska aktivt medverka i sociala medier. Genom dessa ska vi kommunicera och bygga relationer med invånare, brukare, företagare, allmänheten och andra aktörer i samhället. Sociala medier är också en viktig kanal i kommunens krisarbete. Sociala medier kan aldrig ersätta www.stenungsund.se eller intranätet utan hanteras på samma sätt som andra kompletterande kanaler.

Kulturhuset Fregatten

Kulturhuset Fregatten rymmer många olika verksamheter och genom generösa öppettider är det en plats där många personer rör sig varje dag. Fregatten ska fungera som ett komplement till våra andra informationskanaler där vi kan annonsera om kommunala aktiviteter och händelser. Men också sprida information om vår kommunala verksamhet genom anslagstavlor, digitala info-skärmar och genom medarbetare inom kommunen.

Roller och ansvar för kommunens kommunikation

Alla medarbetare i Stenungsunds kommun har ett ansvar för att kommunicera i enlighet med kommunikationsstrategin. Som medarbetare i Stenungsunds kommun ingår det i arbetet att inhämta, förmedla och söka den information som behövs för att det dagliga arbetet ska fungera. Var och en ska bidra till öppenhet och delaktighet genom kommunikation med kollegor, chefer, brukare och externa intressenter. Informationsansvar följer organisationen. Varje verksamhet ansvarar för att sin egen information kommuniceras ut enligt kommunikationsstrategin med stöd av kommunikationsplan.

Chefer

I verksamhetsansvaret ingår kommunikationsansvar. Det innebär att alla chefer ska tänka kommunikativt och jobba efter kommunikationsstrategin. I ledarskapet ingår att förklara kommunens vision, mål och beslut samt skapa förutsättningar för varje medarbetares delaktighet och motivation.

Kommunikatör

Kommunikatören ska stödja chefer och övriga medarbetare i kommunikationsarbetet på alla nivåer och inom olika delar av kommunen.

Kriskommunikation

Grunden för samhällets krisberedskap är kommunerna och ju bättre förmåga de har att hantera en kris, desto bättre blir hela samhället på att klara kriser. Stenungsunds kommuns kriskommunikation ska vara tydlig, transparent, sanningsenlig och korrekt. Vi ska sträva efter att intressenterna snabbt ska kunna få information och svar på sina frågor. Stenungsunds kommun ska jobba efter befintlig Ledningsplan för extraordinära händelser som finns publicerad på Stenungsunds kommuns Intranät.

Kommunikationsstrategiska prioriteringar

I vår kommunikation ska vi prioritera följande områden för att göra Stenungsunds kommun till en mer attraktiv kommun att bo, verka och leva i.

- 1. Kommunicera Stenungsunds kommun som en sammanhållen kommun**
Genom att ha en tydlig profil och kommunicera densamma stärks bilden av Stenungsunds kommun som en attraktiv kommun att bo, verka och leva i.
- 2. Fokusera på att sprida goda exempel ur våra verksamheter**
Genom att kommunicera ut goda exempel från verksamheterna och hur vi arbetar med Vision 2035:s inriktningar, stärker vi bilden av Stenungsunds kommun och ökar stoltheten över att arbeta och bo i kommunen.
- 3. Utveckla dialogen med invånarna**
Vi ska alltid arbeta för att bli bättre och höja kvalitén i vårt arbete. Genom att utveckla dialogen med invånarna får vi till oss synpunkter och beröm gällande vårt arbete. Våra ledord – helhet, delaktighet, öppenhet och insyn ska genomsyra dialogen med kommuninvånarna.