



Sunne
kommun

Styrdokument

Kommunikationspolicy



SUNNE | VÄRMLAND

Dokumenttyp	Policy
Diarienummer	KS/2022:774
Beslutad av	Kommunfullmäktige 2013-09-30, § 88
Reviderad av	Kommunfullmäktige 2022-09-08, § 140 Kommunfullmäktige 2023-11-06, § 124
Dokumentansvarig	Kommunikationsstrategen

Innehåll

Sammanfattning och bakgrund	4
Service som skapar värde	4
Kommunikationsmål.....	4
Intern och extern kommunikation	5
Intern kommunikation.....	5
Extern kommunikation	6
Egna kanaler och media	6
Pressmeddelande och presskonferenser.....	6
Ansvar vid mediakontakter	7
Kriskommunikation	7
Grafisk profil	7
Varumärken	7
Ansvar och roller	8
Medarbetare.....	8
Chefer.....	8
Lagstiftning som reglerar kommunikationsarbetet	8
Centrala relaterade dokument	10

Sammanfattning och bakgrund

Alla som arbetar i Sunne kommun har ett kommunikationsansvar internt och externt.

Kommunikationspolicyn ska vara ett stöd för chefer och medarbetare i det kommunikativa arbetet. Den tydliggör vilka krav som ställs på oss som arbetar i kommunkoncernen och visar vad andra kan förvänta sig av oss. Att ge god service och ett gott bemötande är självklara delar i arbetet.

Att kommunicera och tillhandahålla service på ett sätt som förenklar livet för invånare/medborgare är en förutsättning för att vi ska kunna närma oss kommunstrategins vision ”Sunne är platsen där modet växer, livet är enkelt och allting är möjligt”.

- Kommunstrategins tre arbetsstrategier tillgänglighet, medskapande och mångfald ska genomsyra allt arbete och alla beslut som tas i kommunen
- Sunne kommuns värdegrund; respekt, utveckling och professionalism visar vad vi står för och vilket klimat vi vill ha i våra relationer.

Värdegrunden och strategierna hjälper oss att navigera rätt när vi kommunicerar. När vi håller vad vi lovar och skapar goda serviceupplevelser stärks förtroendet för kommunen som organisation samtidigt som effektiviteten ökar.

Sunne kommuns kommunikationskanaler och kontaktvägar ska hanteras i enlighet med målen i kommunikationspolicyn. Till policyn knyts dokument som konkret anger hur våra olika kanaler används i arbetet.

Service som skapar värde

Kommunens service och kommunikation ska skapa värde för människor. Kommunens roll är att förenkla för invånare, medborgare, företagare och besökare. Att möta allt från grundläggande behov till stora drömmar med sikte på att hitta lösningar.

Genom öppenhet och god tillgänglighet ska det upplevas enkelt att få kontakt med kommunens alla verksamheter. Information från kommunen ska vara väl underbyggd, begriplig, ges vid rätt tidpunkt och i rätt kanaler. Arbetet ska grundas på gällande lagar och förordningar.

Kommunikationsmål

I kommunikationspolicyn fastställs följande övergripande kommunikationsmål som ska öka nöjdheten i våra målgrupper:

Invånare, medborgare, företagare och besökare ska uppleva att

- e-tjänster, självservice och tillgänglig information förenklar vardagen

- viljan att hitta lösningar är påtaglig
- det är enkelt att komma i kontakt med verksamheterna och få information om kommunkoncernens åtaganden och tjänster

Så här agerar vi för att nå målen:

- frågor ska alltid besvaras; om det inte kan ske omedelbart ska ”kunden” alltid informeras om vem som kan svara och när svar kan förväntas.
- vi jobbar aktivt med dialog och medskapande. Synpunkter på kommunens verksamhet och service välkomnas och ses som en möjlighet att utveckla verksamheten och platsen
- vi ska se till att det finns olika sätt att nå oss i kommunen till exempel via digitala och fysiska möten, webbplatser/sociala medier, e-tjänster, telefon/svarsgrupper och e-post.

Sunne vill bli den bäst lyssnande kommunen. Det förväntas leda till ökat förtroende och tillit. Vi ska jobba för att skapa goda relationer, ett ömsesidigt engagemang och främja gemensamma åtaganden som leder till handling och resultat.

En rättssäker myndighetsutövning ska kombineras med en vilja att sätta sig in i och förstå olika perspektiv. Vi förklarar, vägleder och ger alternativa lösningar när så är möjligt. Alla ska bemötas på ett likvärdigt sätt. Strävan är att i varje servicemöte göra vårt bästa för varje enskild individ.

Kommunikation, som betyder ”att komma tillsammans”, är en förutsättning för demokratin. Vår information ska därför vara lätt att förstå och ta del av. Kommunen ska ordna tillfällen till dialog och ge människor möjlighet att påverka.

Intern och extern kommunikation

Kommunens informationsspridning både externt och internt ska förhålla sig partipolitisk neutral.

Intern kommunikation

Intranätet ska förenkla medarbetarnas arbetsliv. Här delar vi aktuell intern information som gäller organisationen, erbjudanden och verktyg för arbetet. I vår samarbetsplattform jobbar vi i gemensamma dokument och kommunicerar via chatt och digitala möten.

Genom väl fungerande intern kommunikation ska medarbetare och förtroendevalda

- skaffa sig kunskap och god överblick via intranätet
- känna till och förstå verksamhetens strategi, vision, mål och resultat

- känna delaktighet i det som händer i kommunen främst genom dialog med närmaste chef och konstruktiva arbetsplatsmöten som ger förutsättningar för engagemang och vi-känsla

Extern kommunikation

För utåtriktad information används olika utvalda kanaler. På digitala och fysiska mötesplatser hämtar vi in olika idéer och perspektiv för att skaffa bra beslutsunderlag till både politik och förvaltning. Som ett hjälpmedel för både intern och extern kommunikation samt för styrningen av kommunen finns dialogverktyget Sunnemodellen och handboken för medborgardialog.

Väl fungerande extern kommunikation

- ger snabba och pålitliga svar – oavsett kanal
- underlättar ställningstaganden och gör nytta för medborgarna
- skapar möjligheter till dialog med olika målgrupper
- anpassar budskapet efter målgruppens behov och förutsättningar
- ser media som en kanal för att nå fram med viktiga budskap

Egna kanaler och media

Sunne kommun ska jobba aktivt i utvalda kanaler med utgångspunkten att finnas där vi når fram med våra budskap till rätt målgrupp vid rätt tidpunkt och där vi kan interagera med invånare och andra målgrupper. En viktig aspekt i valen av kanal är att beakta möjligheten till medskapande.

Medias kanaler är viktiga och kan nås genom pressmeddelanden, presskonferenser eller direktkontakt med redaktioner eller enskilda journalister.

Pressmeddelande och presskonferenser

Information som har ett stort allmänintresse kan kommuniceras i ett pressmeddelande. Pressmeddelanden skickas ut via kommunikationsstaben som har upprättade rutiner för detta.

Information och nyheter från kommunens verksamheter kan på initiativ av verksamheten själv kommuniceras ut i massmedia på olika sätt. Vid händelser eller nyheter av större vikt kan presskonferens hållas. Rådgör alltid först med kommunikationsstaben.

Presskonferenser gällande politiska beslut eller den politiska verksamheten hålls i första hand av kommunal- och oppositionsråd alternativt av det presidium för den nämnd eller församling som ansvarar för ärendets avgörande eller verkställighet.

Ansvar vid mediakontakter

- För kommunövergripande frågor ansvarar kommunstyrelsens ordförande och/eller kommunchefen.
- För frågor som gäller kommunfullmäktige ansvarar fullmäktiges presidium.
- För mediekontakter på verksamhetsövergripande nivå ansvarar berörd verksamhetschef.
- För mediekontakter som rör bolagens verksamhet svarar respektive bolags VD och/eller styrelseordförande.
- I övrigt är den som ansvarar för ett ärende eller projekt bäst lämpad att ha kontakten med media.

Kriskommunikation

Förvaltningen ska ha beredskap för kommunikationsåtgärder vid extraordinära händelser. Det gäller större olyckor, katastrofer, kriser och krig.

Informationen vid en allvarlig händelse ska ske snabbt, vara korrekt och lätt att förstå. Som ansvarig är det mycket viktigt att förmedla medkänsla, handlingskraft och att situationen tas på största allvar och hanteras därefter.

Informera om beslut som fattas och varför. Informera också om när det inte finns något att informera om just nu, att det arbetas och att vi återkommer så snart det finns något att berätta. Att förmedla att arbete pågår ger trygghet. (Se Kommunikationsplan vid extraordinär händelse).

Grafisk profil

Sunne kommuns grafiska profil ska alltid användas när vi kommunicerar externt för att vi ska vara tydliga som avsändare. Enhetlighet ger ett professionellt intryck och hjälper mottagaren att snabbt känna igen oss. Gäller alla tillfällen där vi syns utåt till exempel på webbplatser/sociala medier, annonser, filmer, bildspel, trycksaker, skyltar, flaggor, roll ups, arbetskläder, med mera. (Se Grafisk manual för Sunne kommun).

Varumärken

Platsvarumärket Sunne | Värmland med det kompletterade varumärket Sagolika Sunne ska ge förutsättningar för att öka befolkningen, öka antalet företag och besökare samt skapa ett gott klimat för medarbetare, företagare, invånare, medborgare och besökare.

Kommunvapnet alternativt att vi skriver Sunne kommun i text används tillsammans med någon av logotyperna för att visa tillhörighet till den kommunala verksamheten.

Sagolika Sunne används av besöksnäringen/kulturen samt som ett begrepp när vi oavsett verksamhet beskriver Sunne i text. I övriga sammanhang används platsvarumärket Sunne | Värmland tillsammans med angivna värdeord och löften. (Se Varumärket Sunne, Grafisk manual för Sunne kommun, Marknadsplan för Sunne kommun).

Vi förhåller oss också till varumärket Värmland med visionen ”Ett hållbart Värmland som förändrar världen” med varumärkeslöftet ”ett skönare liv med oanade möjligheter”. (Se Varumärket Värmland).

Ansvar och roller

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna och för utveckling av demokratin.

Medarbetare

Har ansvar för att ta del av information för att kunna sköta sitt uppdrag som anställd och för att kommunicera och besvara frågor inom sitt ansvarsområde. Medborgare, invånare, företagare och besökare som har frågor som rör någon annan verksamhet inom kommunkoncernen ska få hjälp att vända sig till rätt instans.

Alla medarbetare ansvarar för att egna kontaktuppgifter finns och är rätt i våra olika kanaler.

Chefer

Har ansvar för att se till att aktuell och rätt information om verksamheten och rätt kontaktuppgifter alltid finns på intranätet, sunne.se, övriga webbplatser och i telefonsystem.

Det är chefsansvar att säkerställa att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten, oavsett kanal. Chefen ansvarar för att abonnemang och e-postkonton avslutas när medarbetare slutar och att konton som är inaktiva i sociala medier stängs.

Lagstiftning som reglerar kommunikationsarbetet

En kommun finns till för sina invånare och kommunens förvaltning har en serviceskyldighet gentemot medborgarna. Enligt 6 § förvaltningslagen ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Offentlighetsprincipen är central i den svenska rättsordningen och kommer till uttryck på olika sätt i Sveriges grundlagar, exempelvis genom rätten till yttrandefrihet, meddelarfriheten för anställda och genom allmänna handlingars offentlighet. Allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om kommunens verksamheter.

När en begäran om utlämnande av allmän handling kommit in till kommunen ska den som utgångspunkt hanteras samma arbetsdag. På begäran ska allmän handling, som inte är sekretessbelagd, lämnas ut genast eller så snart det är möjligt.

Meddelarfrihet skyddas av två av Sveriges grundlagar: tryckfrihetsförordningen (TF) och yttrandefrihetsgrundlagen (YGL). Det innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet, utan risk för påföljder, kan lämna uppgifter till massmedier för publicering. Detta gäller i viss utsträckning även sekretessbelagda uppgifter. Undantag från meddelarfriheten gäller utlämnande av allmänna handlingar med sekretessbelagda uppgifter.

Meddelarfriheten innebär dessutom att det är förbjudet att efterforska källor (efterforskningsförbudet). TF ger ett skydd till personer (meddelarskydd) som lämnar uppgifter för publicering i tidningar och författare till tryckta skrifter. Varken myndigheter eller allmänna organ får forska efter vem som har lämnat ett meddelande. Den som har tagit emot en uppgift som lämnats för publicering med stöd av meddelarfriheten har tystnadsplikt beträffande meddelarens identitet. Det är straffbart att avslöja namnet på den som lämnat uppgifter till massmedia.

Alla kommunikationskanaler ska hanteras i enlighet med aktuell lagstiftning och Sunnes kommunikationspolicy.

- Förvaltningslagen (serviceskyldighet)
- Språklagen och lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Tryckfrihetsförordningen

Centrala relaterade dokument

- Kommunstrategin 2014-2025
- Kommunikationsplan vid extraordinär händelse
- Dialogverktyget Sunnemodellen
- Handbok för medborgardialog
- Kanaler och kontaktvägar i Sunne kommun
- Strategi för sociala medier
- Grafisk manual för Sunne kommun
- Varumärket Sunne
- Marknadsplan för Sunne
- Varumärket Värmland