

Kommunikationspolicy

Diarienummer KS 15/96

- Mål** Mål beskriver vad kommunen ska uppnå. Den är många gånger abstrakt och beskriver sällan sättet som det uppnås på. De kan innehålla långsiktiga perspektiv och beskriver verksamhetsområden som ska utvecklas och i vilken riktning.
Exempel på mål: Mål och prioriteringar.
- Plan** Kommunens mål omsätts till handling oftast genom en plan. De beskriver närmare hur verksamheten ska arbeta för att uppnå satta mål.
Exempel på plan: Verksamhetsplan.
- Riktlinje** Riktlinjer ska ge konkret stöd för hur arbetsuppgifterna ska utföras. De beskriver ramarna och riktningen för området. Riktlinjer ska vara så detaljerade att våra medarbetare ska känna sig trygga i sitt agerande, men utan att detaljstyra ageranden.
Exempel på riktlinje: Riktlinjer för styrdokument.
- Policy** **En policy ska ge en princip att hålla sig till; ett sätt att se på en viss företeelse. En policy säger hur vi ska förhålla oss i t ex kommunikationsfrågor, hur vi ser på hemarbete eller hur kosten ska vara för de vi serverar.**
***Exempel på policy:* Kommunikationspolicy**
- Regel** Regler ska ge absoluta gränser för vårt agerande. Typiska ord och uttryck i sådana dokument är ”ska”, ”måste” och ”får inte”.
Exempel på regel: Regler för Ånge kommuns borgensåtagande.

Omfattar	(Nämnder och/eller bolag)
Dokumentansvarig	Stabschef
Fastställd av	Kommunstyrelsen
Fastställd när	(Datum och §§)
Giltig från och med	(ÅÅÅÅ-MM-DD)
Giltig till	(ÅÅÅÅ-MM-DD, max fyra år)

Innehåll

1	Syfte och mål	1
2	Policyns omfattning	1
3	Riktlinjer för information och kommunikation.	1
4	Extern information.....	2
5	Intern information	3
6	Grafisk profil och gemensamma mallar	4
7	Sociala medier	4
7.1	Bakgrund och definition	4
7.2	Riktlinjer	4
8	Relaterade dokument	4

1 Syfte och mål

Denna kommunikationspolicy är koncernövergripande och syftet är att åstadkomma ett enhetligt arbetssätt för kommunikationen inom Ånge kommun. Detta ska leda till att de som bor, verkar och vistas i Ånge kommun är välinformerade. Medborgarna ska även kunna delta och ha god insyn i demokratiska processer, vilket dessutom ska bidra till att stärka förtroendet för kommunen och dess varumärke. Information som hanteras korrekt förstärker demokratiprocessen, ökar förståelsen och höjer kvalitén på beslut.

Målet är att ge en tydlig och korrekt bild av kommunens verksamhet samt att kunna möta och tillfredsställa målgruppernas behov av information och kommunikation. Vi ska sträva efter att vara den som ger förstahandsinformation om vår verksamhet.

2 Policyns omfattning

Denna policy är styrande i planering, genomförande och uppföljning av både intern och extern kommunikation. Policyn omfattar alla anställda och inom Ånge kommunkoncern.

3 Riktlinjer för information och kommunikation.

3.1 Allmänt om information och kommunikation

Ånge kommun omfattas av offentlighetsprincipen där öppenhet är en grundläggande regel. Allmänna handlingar ska lämnas ut såvida inte sekretesslagens bestämmelser innebär annat. Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. Det är dessutom viktigt att komma ihåg att meddelarfriheten är grundlagsskyddad och inte får ifrågasättas.

All information och kommunikation skall vara:

- Korrekt, tydlig och begriplig
- Öppen, tillgänglig och trovärdig
- Planerad och effektiv
- Målgruppsanpassad

- Professionellt hanterad
- Samordnad
- Enhetlig
- Demokratifrämjande

Det är viktigt att alla fakta kontrolleras innan de lämnas ut.

3.2 Ledning och samordning

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Verksamhetschef ansvarar för att efterfrågad information kan ges om verksamheten, ledande politiker ska på samma sätt kunna svara upp till medias behov. Kommunikationsenheten på kommunförvaltningen ansvarar för samordningen av kommunens övergripande informations- och kommunikationsverksamhet.

4 Extern information

Den externa informationen och kommunikationen ska uppfylla omvärldens behov samt präglas av vår vilja att skapa en positiv attityd till Ånge kommun hos medborgarna.

4.1 Målgrupper

Kommunens kommunikationsverksamhet vänder sig till olika målgrupper såsom medborgare, näringsliv, besökare, anställda och förtroendevalda samt medier och studenter. Dessutom finns organisationer, myndigheter och instanser som är intresserade och berörda av kommunens verksamhet. Grupper med särskilda informationsbehov, exempelvis personer med funktionsvariationer eller personer **som har ett annat modersmål än svenska som sitt förstaspråk**, ska uppmärksammas så att deras behov tillgodoses i möjligaste mån.

4.2 Externa kanaler

Ånge kommun ska skapa goda förutsättningar för att alla som är intresserade ska kunna söka och ta del av kommunal information via kommunens hemsida. Fler kanaler för extern kommunikation är annonsering i dagspress, broschyrer och annat informationsmaterial, sociala medier, seminarier, mässor, utställningar och utbildningar, personliga kontakter samt

kontakter med medier. Personliga kontakter och nätverk är effektiva kanaler när det gäller att förmedla information, sprida kunskap och påverka attityder.

4.3 Medier

Medierna spelar en viktig roll i ett demokratiskt samhälle. Bland annat som förmedlare av information men även som kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Det ligger i kommunens och medborgarnas intresse att medierna får tillgång till korrekt och saklig information om kommunens verksamhet. All kontakt med medierna ska präglas av öppenhet, service och lättillgänglighet för att få till stånd en förtroendeskapande dialog vilket bidrar till en rättvis bild av Ånge kommun.

4.4 Kriskommunikation

Vid extraordinära händelser såsom en krissituation leds kommunikationsarbetet av kommunikationsansvarig som ingår i kommunens ISF (Inriktnings och samordningsfunktion). Då gäller en övergripande informationsplan för extraordinär händelse i Ånge kommun. Allt informationsarbete planeras och utförs centralt enligt planen. Kommunchefen har alltid det yttersta ansvaret för kommunikationen.

4.5 Kommunikation i ansträngda situationer

Ibland uppstår en situation som kräver kommunikationsinsatser utöver det vanliga, men som ändå inte klassas som extraordinär händelse. Dessa situationer kräver fler och snabbare åtgärder än vad som är brukligt i det vardagliga kommunikationsarbetet. Det är viktigt att vi agerar snabbt för att ta och behålla informationsinitiativet.

5 Intern information

Alla anställda och förtroendevalda har rätt till information om kommunens verksamhet. Det interna informationsarbetet ska präglas av öppenhet, tydlighet och effektivitet. Hög och jämn nivå på den interna informationen skapar ordning och bidrar till en känsla av samhörighet och engagemang. Varje chef har ett informationsansvar emot sina medarbetare. Medarbetarna har i sin tur informationsansvar gentemot sin närmaste chef om verksamheten och sina arbetsuppgifter.

5.1 Målgrupper och kanaler

Målgrupperna för den interna informationen är anställda och förtroendevalda. De kanaler som kan användas för intern information är intranätet, muntlig kommunikation, arbetsplatsträffar, digitala möten, personliga kontakter och e-post.

6 Grafisk profil och gemensamma mallar

Vid all framställning av informationsmaterial och annonser ska Ånge kommun framgå som tydlig avsändare. Kommunens logotyp består av kommunvapnet i kombination med texten Ånge kommun. Vår grafiska profil, som visar hur logotyper, bilder och färger ska användas finns på intranätet. De dokumentmallar som finns för brev, kallelser och liknande ska användas både när det gäller intern och extern information och kommunikation.

7 Sociala medier

7.1 Bakgrund och definition

Sociala medier är ett samlingsnamn för olika digitala kanaler som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Olika kanaler används för olika ändamål och möjliggör för Ånge kommun att nå en så bred målgrupp som möjligt. Exempel på sociala medium där kommunen finns tillgänglig är; Instagram, Youtube, Facebook och LinkedIn.

7.2 Riktlinjer

Riktlinjer för hur Ånge kommun hanterar sociala medier finns i ett eget styrdokument.

8 Relaterade dokument

- Ånge kommuns riktlinjer för sociala medier
- Ånge kommuns och de kommunala bolagens riktlinjer för kontakter med massmedia.
- Krisinformationsplan vid extraordinär händelse, uppdaterad 2006.
- Informations och kommunikationspolicy för Ånge kommun.
- Ånge kommuns och de kommunala bolagens riktlinjer för kontakter med media.
- Policy för gallring av dokument.
- Säkerhetsinstruktion Användare.

