

Kommunikationspolicy

Antagen av Kf § 56/2015



Bräcke kommun

Innehåll

1. Kommunikation hjälper oss att utföra våra uppdrag	2
2. Kommunikationsansvar	2
3. Planerad kommunikation.....	2
Checklista för att planera kommunikation:	2
4. Principer för vår kommunikation	3
Intern kommunikation.....	3
Extern kommunikation.....	3
5. Principer för medierelationer	4
Meddelarfrihet och åsiktsfrihet	4
6. Principer för olika kanaler	4
7. Lagar.....	5
8. Uppföljning och revidering	5

1. Kommunikation hjälper oss att utföra våra uppdrag

Denna kommunikationspolicy anger förhållningssätt, grundläggande principer och ansvar för Bräcke kommuns information och kommunikation. Kommunikationspolicyn är ett verktyg för att nå kommunens politiska vision, organisationens värdegrund och verksamhetsmål (se kommunplanen). Den ska göra det lättare för oss att agera konsekvent när vi vill informera och kommunicera med medborgare och medarbetare.

All kommunikation har ett syfte och utgör ett strategiskt instrument för att nå kärnverksamhetens mål och uppdrag. God kommunikation bidrar till att skapa engagemang, delaktighet och förtroende hos medarbetare likväl som hos medborgare.

2. Kommunikationsansvar

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens kommunikationspolicy.

Kommunstyrelsen ansvarar för att en särskild kommungemensam informationsplan för så kallad extraordinär händelse upprättas och hålls uppdaterad (se Kriskommunikationsplan).

Kommunchefen eller den kommunchefen har gett delegation till, har efter det att kommunfullmäktige och kommunstyrelsen fattat beslut, ansvar för att planera, genomföra och stödja kommungemensam extern och intern kommunikation, samt ansvar för upprättande av policy- och profilfrågor.

Varje nämnd har övergripande ansvar för kommunikationen, externt och internt, inom sitt ansvarsområde.

Varje chef har kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde, gentemot sin personal, sin chef och sina målgrupper. Detta innebär att göra information begriplig, att prioritera och skapa förståelse kring informationen och beslut. Chefen ska också skapa utrymme för dialog och att medarbetaren får möjlighet till delaktighet.

Varje chef rekommenderas att skapa en kommunikationsplan för sin avdelning med en aktivitetsplan för hur kommunikationsmålen ska uppnås.

Varje medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare samt brukare. Medarbetaren ska ställa krav på relevant och begriplig information och tid för dialog. Medarbetaren ansvarar också för att själv söka och ta del av den information som är en förutsättning för att han/hon ska kunna utföra sitt arbete. Medarbetarna är organisationens viktigaste ambassadörer.

3. Planerad kommunikation

En grundläggande princip är att vi planerar, strukturerar och genomför vår interna och externa kommunikation. Relevanta budskap ska förmedlas till rätt målgrupp, vid rätt tillfälle och via rätt kanal.

Checklista för att planera kommunikation:

1. **Gör analys** – Varför behövs kommunikationen? Vad ska den bidra med?
2. **Prioritera målgrupper** – Vilka individer/grupper är viktiga att nå? Hur är förutsättningarna att nå dem?
3. **Sätt kommunikationsmål** – Vad ska göras möjligt och vad ska lösas med hjälp av kommunikation? Ökad kunskap? Ett önskat beteende? Attityd? Kan det mätas?

4. **Formulera budskap** – Ta fram huvudbudskap och stödargument. Skapar fokus och tydlighet.
5. **Välj strategi** – Välj långsiktigt tillvägagångssätt för att nå målet. Tänk på resurser och ambitionsnivå.
6. **Planera aktivitet.**
7. **Genomför.**
8. **Följ upp/utvärdera.**

4. Principer för vår kommunikation

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska bidra till verksamheternas mål. Kommunikationen ska ge medarbetarna rätt förutsättningar att lösa sina arbetsuppgifter på ett bra sätt, skapa motivation och effektivitet samt öka ambassadörskapet.

- **Kommunikation kräver utrymme för dialog.** Chefer har ett ansvar att skapa detta utrymme. Våra medarbetare ska uppleva att de får nödvändig information och att de är delaktiga.
- **Vi kommunicerar först inåt, därefter utåt.** Innan nyheter om förändringar i verksamheten når ut externt ska dessa nyheter vara kända internt. Medarbetare som haft möjlighet att ta del av kommunikationen innan medborgarna kan också svara på frågor och känner delaktighet och trygghet.
- **Relevant och saklig information lägger grunden för goda beslut.** Ur en demokratisk synvinkel är det viktigt att förtroendevalda ges relevant information som grund för sina ställningstaganden.
- **På mottagarens villkor.** Den interna kommunikationen ska vara sådan att vi förmedlar kunskap och information så att mottagaren förstår och kan omsätta till sin verksamhet och omgivning. Det är därför viktigt med prioriteringar, begriplighet och relevans i den information vi ger och får.

Extern kommunikation

Genom ett långsiktigt arbete ska vi skapa trovärdighet, väcka intresse för och bidra till att utveckla en positiv bild av Bräcke kommun både som arbetsgivare och som en plats att bo på och besöka. Den externa kommunikationen ska bidra till att medborgarna enkelt kan förstå och ta del av de tjänster och den service som verksamheten erbjuder.

- **Medborgarna har rätt att veta** hur deras skattepengar används och vilka beslut som tas på vilka grunder. Kommunikationen ska stärka den demokratiska processen genom att löpande informera före, under och efter politiska beslut.
- **Kommunikationen är öppen och ärlig.** Det är viktigt att vi är trovärdiga och professionella och att vi erbjuder medborgarna en öppenhet och ärlighet. Det vi säger ska vara sant.
- **Organisationen är aktiv i sin kommunikation.** Vi ska ta initiativ och inte invänta ett akut behov av kommunikation.

- **Relevant och saklig information lägger grunden för förståelse.** Vår kommunikation och information ska vara saklig och korrekt. Den ska bygga på neutrala fakta och vara så tydlig att missförstånd undviks.
- **På mottagarens villkor.** Vi ska anpassa kanaler, språk och budskap till mottagaren.

5. Principer för medierelationer

Medierna fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Vi ska hjälpa dem genom öppenhet och transparens. Goda mediekontakter ska även bidra till att öka kunskapen om Bräcke kommun och vår verksamhet. Det är viktigt för att ge allmänheten insyn i arbetet och berätta och förklara ställningstaganden. Den publicitet vi får och skapar bidrar till hur vi uppfattas av invånarna och omvärlden.

- Vi värnar om goda relationer med media.
- Informatören stöttar chefer i arbetet med medierna, men är inte talespersonen för organisationen eller verksamheterna.
- Politiska beslut kommenteras av politiker. Frågorna handlar oftast om **vad** som ska göras, vilka resurser verksamheterna får och vilka effekter man önskar få ut av det och när det ska göras.
- Verksamhetsfrågor kommenteras av tjänstemän. Frågorna handlar oftast om **hur** och vem som utför arbetet. Chefer ansvarar för kontakten med journalister i frågor som rör den egna verksamheten.
- Det är viktigt att skilja på privata åsikter och uttalanden vi gör som chefer eller sakkunniga. När vi uttalar oss i tjänsten för Bräcke kommuns räkning är det kommunens åsikter och ställningstaganden vi förmedlar.
- Vi ska när det är möjligt informera internt innan vi informerar externt genom media.
- Vi ska enkelt och snabbt tillhandahålla fakta.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet

I vårt land finns en grundlagsskyddad frihet att framföra åsikter samt en grundlagsskyddad anonymitet att lämna uppgifter till massmedia, s.k. meddelarfrihet. Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är viktiga hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle.

- Medarbetare som kontaktas av massmedia har en självklar rättighet att uttala sig.
- Vi efterforskar inte vem som lämnat uppgifter om Bräcke kommun till media.

6. Principer för olika kanaler

Utbudet av kanaler för att föra ut budskap förändras kontinuerligt. Allmänt gäller att Bräcke kommun använder de budskap och kanaler som bäst lämpas för att nå målen för varje kommunikationsinsats. Kommunikationspolicyn gäller oavsett vilka kanaler som används. Policyn kompletteras av ett grafiskt profilprogram och riktlinjer.

- **Hemsidan www.bracke.se** är den enda externa digitala kanal där Bräcke kommun själv kan säkerställa kvaliteten på sin information. Alla verksamheter ska i första hand presentera sin

service och sina tjänster på www.bracke.se. Alla webbsidor som publiceras under domänen bracke.se ska följa kommunens riktlinjer för webbpublicering.

- **Intranätet intra.bracke.se** Den viktigaste kanalen för intern kommunikation är chefen. Intranätet är det enda gemensamma digitala verktyget som används.
- **Sociala medier** kan aldrig ersätta bracke.se eller intranätet. Avdelningschefen bedömer om verksamheten ska använda sociala medier. Kommunstyrelsen beslutar om kommunövergripande konton. Sociala medier används aldrig för intern kommunikation. Alla konton som öppnas i sociala media för Bräcke kommuns verksamheters räkning ska följa kommunens riktlinjer för sociala medier.
- **Trycksaker, annonser och korrespondens** ska följa den grafiska profilen för att det ska vara tydligt när det är Bräcke kommun som kommunicerar med omvärlden, både externt och internt.
- **Kommunvapnet.** Om andra än kommunen själv ska använda kommunens vapen måste de ansöka om tillstånd. För närvarande har kommunchefen delegation på detta. Tillstånd kan inte beviljas i näringslivsverksamhet så att det på något sätt ser ut som om kommunen är inblandad.

7. Lagar

Inom området information och kommunikation finns det tre lagar som är viktiga att känna till:

Offentlighetsprincipen som innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna och offentliga med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen.

Meddelarskydd- och ansvar innebär att en myndighet inte får undersöka vem som har lämnat ut information till pressen eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter.

Serviceskyldigheten inom Förvaltningslagen pekar på att vi är skyldiga att ge allmänheten god kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Vi ska också upplysa om rättigheter och skyldigheter, om vart man kan vända sig i olika frågor samt vem som ansvarar för vad.

För kommunikation i sociala medier finns ytterligare lagar och principer att förhålla sig till. Se riktlinjerna för sociala medier.

8. Uppföljning och revidering

Kommunikationspolicyn revideras vid behov och/eller vid varje ny mandatperiod.