

Kommunikations- strategi

Dokumenttyp: Strategi

Antaget av: Kommunfullmäktige 2019- 06-17 § 51

Status: Gällande

Giltighetstid:

Inledning/syfte

Kommunikationsstrategin anger riktlinjer för hur Ödeshög kommun ska arbeta med sin kommunikation och prioriterade utvecklingsområden i det gemensamma kommunikationsarbetet.

Kommunikation är en förutsättning för en fungerande demokrati och ett starkt varumärke.

Skillnad mellan information och kommunikation: Information är en envägsprocess så som radio, tv, tidningar, trycksaker. Kommunikation skapar en process mellan två eller flera personer som deltar i kommunikation och bildar en dialog. Kommunikation är en dialog och det innefattar att man lyssnar och konverserar med en motpart för att man ska förstå varandra. Vi vill genom kommunikation uppnå delaktighet och ökad förståelse.

Ödeshögs kommuns varumärke är summan av de uppfattningar som finns om kommunen. En enhetlig och medveten kommunikation stärker förtroendet för kommunen och bidrar till en samlad bild.

Kommunikationen ska bidra till att kommunens vision och att verksamhetsmål uppfylls.

Kommunikationsstrategin fastställs av Kommunfullmäktige och revideras minst en gång varje mandatperiod.

Bakgrund

Kommunikationsstrategin utgår ifrån att kommunikation är en grundförutsättning för insyn, delaktighet och inkludering för de som bor, verkar och vistas i Ödeshög.

Den tar avstamp i nuvarande visionen ”Ödeshög. En naturlig del av två regioner, en tillväxtkommun med en hållbar och positiv utveckling”. Visionen beskriver Ödeshögs behov av regionerna men anger också riktningen att vi ska vara en aktiv aktör i regionerna med fokus på att beskriva vårt bidrag till och roll i regionernas utveckling. Det har därutöver angetts som en övergripande inriktning att kommunen bör nå 5500 invånare år 2021.

Ytterligare dokument att stödja sig på är Samverkan för Ödeshög, Planeringsdirektiv 2019 med plan 2020-2021 antagna av kommunfullmäktige. Även arbetet med Översiktsplanen 2019 utgör en bra grund för kommande kommunikationsarbete.

Kommunstyrelsens visionsuppdrag 2019 kommer ligga till grund för kommande plan och relaterade dokument.

Tillväxt, attraktivitet och trygghet är ledord för Samverkan för Ödeshög. Tillväxt och utveckling är en förutsättning för kommunen framtid. Genom delaktighet och samarbete med kommuninvånare, näringsliv och flera aktörer i samhället vill man skapa utveckling av kommunen för att möta framtiden. Förväntningar på insyn, möjlighet till påverkan samt lättillgänglig information, service och tjänster är stor i dagens samhälle. Kommunen behöver jobba planerat och samordnat med kommunikation.

Omfattning

Kommunikationsstrategin ligger till grund för en övergripande kommungemensam syn på kommunikationsarbete. Den beskriver övergripande målsättningar. Den kompletteras med riktlinjer och policys inom olika områden som ger ytterligare stöd.

Kommunikationens mål och kännetecken

Övergripande målsättning med kommunikation är att relevant information ska finnas tillgänglig, den ska bidra till en positiv bild av Ödeshög, samt ska det finnas kanaler för dialog, frågor, synpunkter och kunskapsutbyte.

Den externa kommunikationen ska:

- Ge kunskap om kommunen verksamhet, politiska styrningen, utbud och service.
- Öka insyn, delaktighet och inflytande och uppmuntra till kommunikation och dialog.
- Stärka Ödeshög som varumärke och skapa intresse och förtroende för kommunen.
- Attrahera potentiella medarbetare, företag och inflyttande att bo, verka och arbeta i Ödeshög.
- Stärka besöksnäringen.

Den interna kommunikationen ska:

- Stödja det dagliga arbetet genom att rätt information och verktyg för kommunikation finns lättillgängligt.
- Bidra till att göra kommunen till en attraktiv arbetsgivare.
- Bidra till delaktighet, engagemang och öka intern stolthet.

Huvudsakliga målgrupper

Externt:

Invånare/medborgare – Alla som är bosatta i kommunen ska få relevant och aktuell kommuninformation, samt ges möjlighet till dialog och delaktighet.

Näringsliv –. Genom samarbete och dialog skapa goda relationer för ett gemensamt utvecklingsarbete, företag och organisationer som bedriver verksamhet i kommunen.

Besökare – De som besöker kommunen ska få välkomnande information om Ödeshög som besöksmål.

Myndigheter, organisationer och föreningar – Kommunen har gemensamma intressen med flera aktörer i samhället och genom kontinuerlig kommunikation vill vi stärka samarbetet.

Media – Via aktiva mediakontakter kan vi synliggöra beslut och verksamhet i kommunen. Media är också en granskare av vår verksamhet. Vi ska vara öppna i vår kommunikation.

Framtida invånare och företagare – Vi vill genom kommunikation attrahera och arbeta för tillväxt genom kommunikation utanför kommunen.

Framtida och fd. medarbetare – Genom kommunikation vill vi stärka bilden av Ödeshögs kommun som attraktiv arbetsgivare.

Internt:

Medarbetare – De som arbetar i kommunen är den viktigaste kontaktytan mot externa målgrupperna. Välinformerade medarbetare med en syn på helheten och sin egen roll i kommunikationsarbetet är de bästa ambassadörerna.

Förtroendevalda – Beslutsfattare i kommunen ska få korrekt information och möjlighet till dialog i beslut som rör kommunen.

Kanaler

Vi arbetar både med informations- och kommunikationskanaler. Digitala medier är viktiga kanaler i kommunikationsarbetet och möjliggör främjandet av dialog. Digitala kanaler bör prioriteras framför tryckt.

Kanalen väljs utifrån målgrupp. Vi ska ha med tillgänglighetsperspektivet när vi kommunicerar.

Möten - I möten sker dialog och delaktighet. De ska ha tydligt kommunicerat syfte och agenda.

Intranät - Informationskanal internt. Verktyg för information och kunskapsspridning.

Webbplats - Den viktigaste kanalen mot externa målgrupper. Uppdaterad och aktuell information, möjlighet till självservice och rätt kontaktuppgifter. Tillgänglighetsanpassad.

Sociala medier - Närvaro i sociala medier ger möjlighet till dialog, och är en god kanal för att berätta framgångshistorier och aktuella beslut och händelser. Vi ska ha ett samlat intryck och gemensamma riktlinjer för hur vi arbetar i sociala medier.

E-post och telefoni - Vi svarar alltid med namn och arbetsplats och i vissa fall med titel eller arbetsfunktion. E-postsignaturen ska följa en mall. Vi ska vara tydliga med vem som är avsändare och att det är en representant för Ödeshögs kommun som man kommunicerar med.

Trycksaker - Broschyrer med lång hållbarhet, enkla informationsblad eller affischer. Med en gemensam grafisk profil och verktyg i form av mallar ger vi ett samlat intryck.

Media – genom omvärldsanalys och aktiva presskontakter kan vi bidra till en del av samhällsinformationen.

Ansvar

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens övergripande styrdokument.

Kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för kommunövergripande kommunikation inom kommunen.

Varje nämnd, styrelse, bolag ansvarar för den egna verksamhetens kommunikation.

Kommunikationsenheten - Enheten har ett övergripande ansvar för kommunens kommunikativa budskap exempelvis gällande strategisk utformning, kanalval och grafiskt uttryck. Enheten har en rådgivande och stöttande roll. Enheten ansvarar för omvärldsbevakning inom verksamhetsområdet samt nyhetsbevakning för kommunen som helhet. Inom enheten ligger också ansvaret för administration och utveckling av system och plattformar för intern och extern kommunikation.

Varje chef ansvarar för att kommunikationen fungerar inom respektive förvaltning/verksamhet.

Varje medarbetare ansvarar för att skaffa sig den information hon/han behöver för att utföra sitt arbete.

Vid mediakontakter ska ansvarig chef meddelas.

Uppföljning och utvärdering

För att utveckla kommunikationsarbetet bör vi följa upp och utvärdera större kommunikationsinsatser enligt given process.

Lagar och förordningar

Det finns lagar och förordningar som påverkar kommunens kommunikationsarbete.

Bland annat:

Kommunallagen – Lagen säger att kommunen ska ge medborgare insyn och delaktighet.

Tryckfrihetsförordningen - Tryckfriheten är en viktig demokratisk rättighet i Sverige. Den ger alla som vill rätt att fritt ge ut böcker, tidningar och tidskrifter. Myndigheterna har ingen rätt att i förväg granska eller censurera det som skrivs.

I tryckfrihetsförordningen finns också *offentlighetsprincipen*, som innebär att handlingar som kommit in eller har upprättats av myndigheten är allmänna med undantag av sekretesslagen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av handlingar.

Yttrandefrihetsgrundlagen - I Sverige har man rätt att tycka och säga nästan vad man vill. Man har rätt att uttrycka sin åsikt i radio, i tv och på webben. I yttrandefrihetsgrundlagen står det om dessa rättigheter. Där står också vad som inte är tillåtet, som till exempel att förtala eller kränka en annan person.

Förvaltningslagen säger att kommunen ska ge allmänheten god service och kunskap om hur kommunen styrs. Kommunen ska upplysa allmänheten om rättigheter och skyldigheter och

vart man ska vända sig i olika frågor och vem som ansvarar för vad. Frågor ska besvaras skyndsamt.

Dataskyddsförordningen GDPR - Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom Europa inte hindras. Mycket i dataskyddsförordningen liknar de regler som fanns i personuppgiftslagen. Den värnar om den personliga integriteten och styr hur man får publicera personuppgifter på internet.

Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor, BBS-lagen handlar om att den som driver en plats på internet där andra kan publicera innehåll har också fullt ansvar för att moderera och ta bort innehåll som är olagligt.

Lagen om elektronisk kommunikation, LEK reglerar framförallt saker som operatörer och de som driver digitala nät behöver tänka på, bl.a om kakor på webbplatser.

Upphovsrättslagen reglerar hur man får använda material som andra producerat. Lagen reglerar upphovsmannens rättigheter.

Den som exempelvis skriver ett brev, fotograferar eller komponerar är upphovsman till ett verk. Om verket är originellt (unikt) har upphovsmannen ett skydd, upphovsrätt, för sitt verk. Upphovsrätten består av två huvuddelar: den ideella delen och den ekonomiska delen.

Språklagen reglerar bland annat hur offentlig sektor ska använda svenska språket samt hur man hanterar minoritetsspråk. Lagen säger bl.a att man ska använda svenska som officiellt språk och exempelvis då inte använda engelska termer eller namn på enheter, roller m.m. Den säger att "språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt".

Offentlighets- och sekretesslagen är en svensk lag som trädde i kraft 2009, och samtidigt ersatte sekretesslagen. Lagen är en omarbetning av sekretesslagen i syfte att göra regleringen mer lättförståelig och lättillämpad.

Lagen innehåller bestämmelser om myndigheters och vissa andra organs handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar. Lagen innehåller också bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar.