

Kommunledningsförvaltningen

Riktlinje för kommunikation

Dokumenttyp RIKTLINJE	Diarienummer KS 2024/959	Datum för beslut 2024-11-26	Version 1.0
Beslutsinstans Kommunstyrelsen	Dokumentansvarig Kommunikationschef	Ansvarig för uppföljning Kommunstyrelsen	Reviderad 2411xx
Dokumentet gäller Tillsvidare		Granskad av Kommundirektör	Aktualiserad
Dokumentet gäller för Kommunövergripande			

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
2	Kommunstyrelsens syn på kommunikation	3
3	Krav på kommunikationen	3
3.1	Öppen och tillgänglig	3
3.2	Proaktiv.....	3
3.3	Partipolitiskt neutral	3
3.4	Inkluderande kommunikation	4
4	Principer för kommunikationsarbetet	4
4.1	Kommunikation ska planeras	4
4.2	Kommunikation ska resurssättas.....	4
4.3	Beslut ska kommuniceras	4
4.4	Intern kommunikation före extern kommunikation.....	4
5	Bilden av Kramfors kommun	4
6	Ansvar.....	4
7	Media	5
8	Relaterade dokument	5
9	Lagar som styr.....	5

1 Inledning

Denna riktlinje är ett ramverk för kommunikation som omfattar Kramfors kommuns grundläggande värderingar och gemensamma förhållningssätt för kommunikation.

Riktlinjen riktar sig till medarbetare, chefer och andra som kommunicerar för kommunens räkning. Den ger samsyn kring vad som menas med god kommunikation och ska användas av samtliga verksamheter vid kommunikation i det dagliga arbetet samt ligga till grund när mål, strategier och planer för kommunikation tas fram.

2 Kommunstyrelsens syn på kommunikation

Riktlinjen för kommunikation visar kommunstyrelsens viljeinriktning för kommunikationsarbetet och syftar till att klarlägga krav, principer och ansvar. Styrdokument får inte skrivas som åsidosätter kraven i denna riktlinje. Riktlinjen fastställs av kommunstyrelsen.

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunens övergripande mål uppfylls och att beslut får snabbare genomslag. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar också till att öka medarbetares delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen och medborgarnas förtroende för kommunen.

3 Krav på kommunikationen

3.1 Öppen och tillgänglig

Vår kommunikation ska underlätta insyn i vår organisation för att värna den demokratiska processen. Vi är lätta att komma i kontakt med och prioriterar att vara tillgängliga för medborgare, media och andra målgrupper för att skapa god dialog, delaktighet och hållbara relationer.

3.2 Proaktiv

Vi tar initiativ och berättar om våra olika verksamheter för att bygga förtroende och få möjlighet att sätta ord på händelser och beslut. Grundläggande i detta sammanhang är en tydlig kommunikation där vi tar plats och medvetet arbetar för att stärka varumärket Kramfors kommun.

3.3 Partipolitiskt neutral

Information som ges i Kramfors kommuns namn ska inte värdera partipolitiken. Beslut som fattas politiskt ska kommuniceras sakligt och relevant.

3.4 Inkluderande kommunikation

Vi har ett ansvar att se till att alla som bor och lever i Kramfors känner att de har möjlighet att växa, vara delaktig och forma sin egen framtid. Vi har också ett ansvar att skildra hela Kramfors. Alla människor oavsett kön, könsidentitet, hudfärg, religion, funktionsförmåga, sexuell läggning och ålder är en del av vår kommun och det ska synas i vår kommunikation.

4 Principer för kommunikationsarbetet

4.1 Kommunikation ska planeras

Vi planerar kommunikation för att nyttja våra resurser och öka möjligheterna att få den effekt vi önskar. Vi anpassar budskap, kanalval och tidpunkt för att nå fram till målgruppen.

4.2 Kommunikation ska resurssättas

Vi planerar för resurser i form av arbetstid och kostnader på förhand. Verksamheten avväger vilka resurser kommunikationen kräver i både budget och arbetsinsats. Planering och budgetering av kommunikation ingår i varje förvaltning, avdelning och enhets verksamhetsplanering.

4.3 Beslut ska kommuniceras

Vi kommunicerar förslag, planer och beslut för att medverka till insyn och demokrati. Kommunikation är också en förutsättning för att beslutade förändringar ska få genomslag.

4.4 Intern kommunikation före extern kommunikation

Välinformerade medarbetare bidrar till delaktighet, engagemang och kunskap för varandras verksamheter och är förutsättningen för en god extern service. I största möjliga mån kommunicerar vi internt före externt.

5 Bilden av Kramfors kommun

Alla medarbetare och verksamheter utgör tillsammans varumärket för kommunorganisationen Kramfors kommun. I varje möte med omvärlden byggs bilden av Kramfors kommun. Alla som företräder kommunen bör agera, bemöta och kommunicera på sådant sätt att kommunen upplevs positiv och därigenom stärker varumärket.

6 Ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor och fastställer kommunövergripande riktlinjer för kommunikation.

Nämnder och förvaltningar ansvarar för intern och extern kommunikation inom sitt verksamhetsområde och att styrdokument för kommunikation följs.

Medarbetare ansvarar för att aktivt söka information och kommunicera om sådant som är av betydelse för det egna arbetet och för verksamheten i stort.

Chefer har kommunikationsansvar för sitt verksamhetsområde, internt och externt. De ansvarar för att kommunikation finns med i verksamhetsplanering och utförs i enlighet med denna riktlinje och tillhörande styrdokument. Chefer ansvarar för att informera kommunikationsenheten om händelser som har nyhetsvärde.

Kommunikationsenheten ansvarar för att driva den kommungemensamma utvecklingen av kommunikationsarbetet. Tar fram riktlinjer, utbildar och vägleder verksamheterna rörande kommunikation och varumärke.

Kommunikationsenheten ansvarar för att utveckla kommunikationsverktyg och ge stöd i mediefrågor. Ansvarar för kriskommunikation.

Politiska partier ansvarar för sin egen kommunikation. Partipolitiska budskap som inte har bäring på kommunens förslag, planer eller beslut kommunicerar partierna själv, och i egna kanaler.

7 Media

Massmedia har en viktig roll som granskare av offentlig verksamhet och spridare av information. Den informationen har stor betydelse för hur vi uppfattas. I kontakten med media är vi tillgängliga, professionella och månar om en god relation till media. Ytterst är det förvaltnings- eller verksamhetschef som ansvarar för att utse kontaktperson med journalister i frågor som rör den egna verksamheten.

Vid extern kommunikation av förslag, planer eller beslut är avsändare i första hand en politisk företrädare. Vid intern kommunikation ansvarar berörd tjänsteperson.

Vid en extraordinär händelse eller större samhällsstörning gäller kommunens kriskommunikationsplan.

Kommunikations- och kundtjänstavdelningen ansvarar för att producera och distribuera pressmeddelanden.

8 Relaterade dokument

Grafisk profil KS 2020/556

Riktlinje för marknadsföring KS 2022/399

9 Lagar som styr

Riktlinjen utgår ifrån förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, upphovsrättslagen.