

Kommunikationspolicy för Avesta kommun

Vår kommunikation ska bidra till förverkligandet av Avesta kommuns mål och vision.

Kommunikation stärker demokratin genom att ge medborgarna förutsättningar för delaktighet i beslutsfattandet. Den är också en förutsättning för att fattade beslut ska kunna genomföras och få effekt.

En genomtänkt och målgruppsinriktad kommunikation ger en effektiv resursanvändning och hög kvalitet på tjänster och service. Alla som verkar inom Avesta kommun är med och påverkar hur kommunen uppfattas. Ju mer samstämmiga vi är i vår kommunikation, desto tydligare blir andras bild. Avesta kommun ska vara en tillgänglig och trovärdig organisation som står för relevant kommunikation. Kommunikationspolicyn gäller för alla medarbetare och förtroendevalda när man agerar som företrädare för kommunen, samt de kommunala bolagen. Chefer har ett särskilt ansvar för att se till att kommunikationspolicyn följs i det dagliga arbetet

Som komplement till denna plattform finns kompletterande/vägledande riktlinjer och planer som behandlar till exempel sociala medier, kriskommunikation och grafisk profil. Fler riktlinjer och planer kan också komma att utarbetas vid behov.

Kommunikationspolicyn i korthet

- Avesta kommun ska vara en tillgänglig och trovärdig organisation som står för relevant kommunikation
- Mottagarperspektivet i fokus
- Kommunikationen är allas ansvar
- Budskapet om kommunen ska vara enhetligt
- Vår kommunikation planeras och följs upp
- Kommunikationen ska följa det som är reglerat i lag

Förhållningssätt

Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på ett sådant sätt, att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks. Kommunens kommunikation ska präglas av trovärdighet, tillgänglighet och relevans.

Tillgänglig kommunikation

- Vår kommunikation är öppen. Vi ser värdet av dialog och välkomnar synpunkter och initiativ. Vi är medvetna om de krav som offentlighetsprincipen ställer på vår kommunikation.
- Vi uttrycker oss på ett tydligt och begripligt sätt. Det viktigaste vi har att säga säger vi först, med ett språk anpassat efter målgruppen.
- Kommunen ser lättbegripligt språk som en förutsättning för dialog och demokrati och tillämpar klarspråk i alla sammanhang. Information ska vara tillgänglig och användbar för människor med funktionsnedsättning. Information från våra verksamheter ska upplevas enkel att hitta genom att utgå från mottagarens förutsättningar.

Trovärdig kommunikation

- Vår kommunikation ska alltid vara rak, saklig och grundad på fakta.
- Vår information ska alltid vara aktuell och uppdaterad.
- Det ska tydligt framgå att det är Avesta kommun som är avsändare av kommunikationen. Kommunens grafiska profil och logotyp visar att kommunen står för budskapet. Vi anger alltid relevant information om avsändaren.

Relevant kommunikation

- Vår kommunikation ska, så långt det är möjligt vara planerad, vilket innebär rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal för att uppnå önskvärda effekter.
- Vi ställer krav på att information som riktas till specifik målgrupp är relevant och meningsskapande och presenterad på det sätt som bäst är tillgängligt för denna specifika målgrupp.
- Ett proaktivt förhållningssätt präglar ledningens och medarbetarnas kommunikation såväl externt som internt. Våra målgrupper förväntar sig att kommunen agerar snabbt och effektivt. Det finns god beredskap i våra verksamheter vid behov av snabb kommunikation.

Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det betyder att varje nämnd, kontor och förvaltning ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet.

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens övergripande styrdokument för kommunikation. Kommunstyrelsen ansvarar för att besluten verkställs, följs upp och utvärderas. Kommundirektören har ansvar för styrning, samordning, utveckling och uppföljning av kommunens kommunikation. Ansvar för att ta fram och implementera gemensamma styrdokument och strategier för har kommunens kommunikator.

Personligt ansvar

Alla medarbetare företräder Avesta kommun och har ett personligt ansvar för att i sitt dagliga arbete agera utifrån en värdegemenskap och bemöta kommunens målgrupper i linje med kommunens kommunikationspolicy. Varje medarbetare har eget ansvar att söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet.

Kommunikatörer och informationsansvariga

Ansvariga för information och kommunikation inom kommunens förvaltningar och bolag ska bidra till att utveckla den interna och externa kommunikationen, upprätta kommunikationsplaner och ansvara för genomförande och uppföljning av kommunikationsinsatser.

Målgrupper

Vi ska känna till vilka våra målgrupper är, deras behov och förutsättningar. Detta synsätt ska präglade både den externa kommunikation som sker direkt med medborgarna och brukarna och den interna kommunikationen med egna medarbetare.

Medborgarna är våra yttersta uppdragsgivare, de har rätt till information om den service som kommunen tillhandahåller, samt om sina rättigheter och skyldigheter. Medborgarna har också rätt till alla upplysningar som kan underlätta en öppen diskussion och ett demokratiskt inflytande på kommunens verksamhet.



Kommunikationsplanering

Kommunikation är ett effektivt styrmedel för att utveckla och driva verksamheten mot uppsatta mål. Därför ska kommunikation användas strategiskt, vara genomtänkt och följas upp. I en demokratiskt styrd organisation är kommunikation och information viktiga inslag i varje verksamhet, beslut eller projekt.

Kommunikationsstrategi

En kommunikationsstrategi utgår från kommunikationspolicyn. Strategin är det långsiktiga tillvägagångssättet för att med information och kommunikation bidra till att uppnå kommunens vision och mål. Kommunikationsstrategin är en del av kommunens/förvaltningens övergripande strategi.

Kommunikationsplan

Kommunikationsstrategin konkretiseras i kommunikationsplanen. Kommunikationsplanen innefattar kommunikationsmål och åtgärder för att nå dessa mål, är riktad mot avgränsade målgrupper och har en ekonomisk ram.

Förändringar i dokumentet

Kommunikationspolicyn revideras en gång per mandatperiod av Kommunfullmäktige. Språkliga förändringar och förtydligande exemplifieringar delegeras kommunikatör.