



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Information och kultur
Christina Nilsson

Kommunikationsstrategi

Söderköpings kommun

2014 -2016

antagen av kommunfullmäktige 2014-06-18



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Inledning

Vårt förhållningssätt och strategiska arbete gällande kommunens kommunikationsarbete beskrivs här. Utgångspunkt är visionen om det goda livet och de grundläggande värderingar som redovisas i Vision 2020 samt i den värdegrund för kommunens arbete som fastställts.

Kommunikationsarbetet ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligande av vision, mål och beslut. Kommunikationsarbetet är en strategiskt viktig fråga för hela organisationen och ställer höga krav på professionalitet och resurser.

Här finns också medborgarnas behov av delaktighet och tillgänglighet. Kommunikation är basen för demokratin och kommunen har ansvar för att medborgarna får tillgång till relevant information för att nyttja sina demokratiska rättigheter och samtidigt ha förutsättningar att bidra till kommunens utveckling.

Intern kommunikation spelar en central roll för att skapa delaktighet och ett gott arbetsklimat. Varje medarbetare ska ha tillgång till relevant och aktuell information som stöd i arbetet. Goda verksamhetsresultat och goda processer bygger ett starkt varumärke. Vår externa kommunikation ska ge en korrekt och allsidig bild av kommunen, vilket också ger medarbetarna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag.

Denna strategi beslutas av kommunfullmäktige och revideras minst en gång under varje mandatperiod. Den kompletteras med en årlig kommunikationsplan samt särskilda planer för enstaka projekt.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Grundprinciper

Kommunikationen ska vara öppen och tillgänglig

Det ska vara lätt att få kontakt med Söderköpings kommun. Vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vi underlättar aktivt för dem som söker information om vår verksamhet. Vår kommunikation ska också vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

Kommunikationen ska vara tydlig, saklig och trovärdig

Vi ska alltid uttrycka oss enkelt, begripligt och rakt på sak. Det ska vara tydligt vem som är avsändare av en viss information. Samma budskap ska förmedlas i alla de kanaler som används. Kommunikationen ska vara korrekt och väl underbyggd med fakta.

Kommunikationen ska vara aktuell och planerad

Vår kommunikation ska vara genomtänkt, offensiv och samordnad. Vi ska vara snabba, aktuella och eftersträva att förutse omvärldens intresse och lämna information innan den efterfrågas. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra. Extern information ska, när det är relevant, gå ut till närmast berörda innan den förmedlas externt. Vi strävar efter att följa upp och hålla berörda underrättade.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Ansvar

Övergripande

Kommunfullmäktige beslutar om de övergripande styrdokumenterna för kommunikationsarbetet och kommunstyrelsen ansvarar för verksamhetens genomförande och uppföljning. Avdelning Information, kultur och turism (IKT) inom kommunstyrelseförvaltningen har det övergripande ansvaret för utförandet.

Verksamhetsansvar

Varje nämnd och förvaltning har ansvar för sin egen verksamhets information och kommunikation. Varje avdelningschef eller motsvarande har ett särskilt ansvar för att kommunikationsarbetet får de resurser som krävs för att riktlinjerna i gällande styrdokument ska kunna efterlevas. Varje chef måste ha kommunikationsfrågorna med i sin långsiktiga verksamhetsplanering och i det vardagliga arbetet. Att vara en kommunikativ ledare uppmuntras och värdesätts i organisationen.

Samordning

Det är Informationschefens ansvar att genom samordning och nätverksarbete skapa ett förvaltningsövergripande synsätt på kommunikationsfrågorna.

Avdelning Information, kultur och turism (IKT) ser till att samordna alla olika kommunikationsinsatser. Avdelningen håller olika kanaler, som extern och intern webb, tillgängliga och är behjälplig för hela organisationen gällande olika kampanjer och mediakontakter.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Grafisk profil

Kommunorganisationen

2013 fastställdes en grafisk profil för den kommunala organisationen. Där finns vapen, typsnitt, mallar för skrivelser, brev, annonser etc. Den fullständiga profilmanualen samt gällande mallar finns på Intranätet.

Den grafiska profilen ska användas när kommunorganisationen är avsändare i alla sammanhang, internt och externt. Ett fåtal verksamheter har som extra markering en egen logotyp, t ex Nyströmska skolan. Dessa ska när de används alltid följas av organisationens logotyp, kommunvapnet. Ansvarig för den grafiska profilen är IKT.

Platsvarumärket

Ett platsvarumärke med utgångspunkt i Söderköping som geografisk plats fastställdes 2013. Det är framtaget i samverkan med företag och organisationer och fritt att använda både för kommunorganisationen då det gäller extern marknadskommunikation och för externa parter som vill lyfta fram och markera sin geografiska plats i sin marknadsföring och/eller information. Inom kommunorganisationen är det IKT som ansvarar för användningen av platsvarumärket.

Extern kommunikation

Målgrupper

Medborgarna i Söderköpings kommun är kommunikationsarbetets främsta målgrupp. Att få information om den service man behöver, om rättigheter och skyldigheter, men att också få möjlighet till kommunikation med kommunens företrädare och kunna framföra sin synpunkt är en del i den demokratiska processen.

Kommunikationsarbetet vänder sig också till företag, organisationer, kommunanställda och förtroendevalda. Fritidsboende och besökare av alla slag är likaså viktiga målgrupper.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Kommunikationskanaler

Hemsidan – soderkoping.se

Den externa kommunala webbsidan är en central funktion i kommunikationsarbetet. Vi är inne i den tredje utvecklingsfasen av kommunens hemsida, sedan 1998. Idag (2014) har vi EpiServer som publiceringssystem.

Ny webb – våren 2014 lanseras en ny webbplats i en uppgraderad version av EpiServer, en mer kommunikativ och integrerad webb. Grafik/layout är anpassad efter vår grafiska profil. E-tjänster (Självservice) utvecklas fortlöpande både centralt och inom varje verksamhet för att underlätta för användaren. Flera kontaktvägar finns in till organisationen för att framföra synpunkter : frågeformulär, chat, e-förslag.

Aktuell information publiceras kontinuerligt av förvaltningarnas webbredaktörer . Varje förvaltning har en webbansvarig med samordningsansvar inom sin förvaltning.

Mobil sajt – den mobila användningen ökar allt mer och det vi vill kommunicera måste finnas tillgängligt även mobilt i olika enheter.

Sociala medier – vi använder facebook, twitter , instagram och youtube i ganska liten omfattning, men ser behovet av kraftfullare insatser. Sociala medier är en naturlig kanal för många medborgare. En väg att nå ut snabbt och på ett mer direkt och enkelt sätt, fungerar också mycket bra i en krissituation. Youtube-klipp kan användas som instruktionsfilm och Twitter är en smidig kontaktväg till media bl a. För användning av sociala medier som kommunikationskanal finns särskilda riktlinjer antagna.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Media

Media har olika funktioner för kommunikationsarbetet. Dels genom traditionell annonsering i olika sammanhang, såsom tillkännagivanden, evenemangsinformation, rekrytering av personal mm. Dels när vi genom pressmeddelanden informerar media om olika aktiviteter eller beslut, där vi använder media som en kanal ut till olika målgrupper. Det ligger också i vårt intresse att media löpande får tillgång till korrekt och allsidig information. Föredragningslistor och protokoll görs regelmässigt tillgängliga via hemsidan.

Media har också en granskande roll och vi måste ha god beredskap att möta kraven på snabb respons och rätten till insyn. För att så korrekt information som möjligt ska lämnas bör i första hand den som har huvudansvar för en verksamhet uttala sig, dvs förvaltningschef eller ordförande i ansvarig nämnd.

Meddelarfriheten innebär att varje medarbetare eller förtroendevald har rätt att ha kontakt med media utan att någon får efterforska vem som lämnat uppgifterna, vilket är självklart i vår kommun.

Infokontoret

Infokontoret i Stinsen samverkar med Turistbyrån och förmedlar information om hela organisationens verksamheter genom informationsmaterial, utställningar och personlig service. Det är öppet kl 10-17 alla vardagar och vissa lördagar. Material och utställningar är tillgängligt fram till 19.00 då Biblioteket stänger. Här arbetar samhällsinformatör och turistinformatör, sommartid tillkommer säsongspersonal för Turistbyrån. Infokontoret nås förutom personligt besök via e-post, hemsidans kontaktvägar och telefon.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Kampanjer

Frågor av större betydelse kommuniceras med målgrupperna i särskilda kampanjer som kan innefatta olika aktiviteter som annonsering, informationsbroschyr, utställning, hemsidan pressmöte etc. Varje sådan kampanj har en tydlig kommunikationsplan som görs upp av IKT i samråd med ansvarig verksamhet.

Tryckt information

Årligen ges Kommunguiden ut med beskrivning av de kommunala verksamheterna. Guiden distribueras till samtliga hushåll, företag och anställda som inte bor i kommunen. Broschyrer som beskriver olika verksamheter produceras i samverkan mellan IKT och verksamheterna. Dessa distribueras till berörd målgrupp och finns också tillgängliga på Infokontoret eller andra lämpliga platser.

Medborgardialog

I särskilt viktiga, långsiktiga och övergripande frågor där den politiska organisationen vill ha ett bredare beslutsunderlag bjuds in till medborgardialog, vilket kan ske i olika former. Kommunikationsperspektivet är en viktig förutsättning för ett bra resultat, att den aktuella frågan belyses brett och sakligt. En öppen dialog är grunden för medborgarnas engagemang i olika frågor.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Intern kommunikation

Målgrupp

Samtliga medarbetare berörs av den interna kommunikationen, såväl fast anställda som de med tillfälliga anställningar. Förtroendevalda behöver också vara informerade om kommunens interna processer och aktiviteter.

Kommunikationskanaler

Intranätet

Intranätets syfte är att vara en kanal mellan medarbetare emellan och ett forum för samordning av olika frågor. Här finns nyheter från verksamheten, den senaste informationen, blanketter och annat material samlat för att vara till största möjliga nytta i var och ens arbete. Varje chef har ansvar för att intranätet används löpande i arbetet och hålls uppdaterat för att kunna motsvara sitt syfte.

E-post

Riktlinjer för hur e-posten ska användas finns antagna och redovisas på Intranätet. E-posten är en viktig intern kommunikationskanal mellan medarbetare. Ansvar för dess funktion har IT-avdelningen.

Arbetsplatsträffar

På arbetsplatsträffen kan avdelningens chef ha tillfälle att i arbetsgruppen informera om, förklara och diskutera verksamhetens mål och uppgifter. Det personliga mötet ger möjlighet till dialog och utbyte som leder till ökad förståelse, kunskap och känsla av delaktighet.



2014-03-23

Dnr: KS 2014-00178

Kriskommunikation

Vid extraordinära händelser och andra större samhällsstörningar har information och möjligheten till kommunikation stor strategisk betydelse.

Organisationen av kommunikationsarbetet vid sådana tillfällen finns beskrivet i ”Riktlinjer för ledning och information vid extraordinära händelser i fredstid samt vid höjd beredskap”. Dokumentet finns på Intranätet.