



Författningssamling

Dokumenttyp Policy	Beslutsinstans Kommunfullmäktige	Beslutsdatum 2017-10-26	§ 141
Dokumentansvarig Kommunikationschef			
Gäller för Nässjö kommun		Senast reviderad	

Kommunikationspolicy

Nässjö kommuns kommunikationspolicy fastställer kommunens och kommunkoncernens syn på kommunikation, dess syfte, inriktning och mål. Den fastställer också roll- och ansvarsfördelning för kommunikationsuppdraget inom kommunen.

Kommunikationspolicyn är vägledande för beslut och styrning, och omfattar alla förvaltningar och kommunala helägda bolag. Policyn kompletteras med riktlinjer för sociala medier, riktlinjer för webb och Grafisk profil inklusive bildanvisningar.

Kommunikationens syfte

Kommunikation är ett styrmedel för att nå uppsatta mål genom att skapa engagemang, delaktighet, kunskap och förståelse. Kommunikation är aldrig ett mål i sig, utan ska alltid leda till en planerad och mätbar effekt. Det yttersta syftet är att kommunikation ska leda till ett nytt eller förändrat beteende.

Kommunikationens mål

Kommunikationens mål är att bidra till utvecklingen av Nässjö kommun i enlighet med den övergripande vision som kommunfullmäktige antagit:

"Ny hjärnvägars! Med glädje och fiffighet vässar vi Smålands höjdpunkt. Nässjö 2030 – världens rum för människor och möten.

Kommunens kommunikation ska bidra till att invånarna känner förtroende för kommunens verksamhet och har en positiv attityd till Nässjö kommun.

Kommunikationens inriktning

Kommunikationen ska vara saklig, proaktiv och bygga på fakta. Kommunikationsarbetet ska präglas av ett professionellt förhållningssätt och vila på vetenskaplig grund.

Kommunikationen ska vara så öppen som lagstiftningen tillåter för att möjliggöra insyn, engagemang och delaktighet i den demokratiska processen.

Kommunikationen ska vara sammanhållen, det vill säga invånarna ska få samma information oavsett vilken kanal de väljer för att kommunicera med kommunen.

Kommunikationen ska vara begriplig och tillgänglig. Kommunen ska inte använda förkortningar och fackspråk i sina texter utan skriva enligt klarspråksprincipen samt på lättläst svenska där så behövs.

Kommunikationen ska vara inkluderande och undvika stereotyper och schabloner. Den ska inte per automatik utgå från normen utan sträva efter att ha ett mångfaldsperspektiv.

Kommunikationen ska nå mottagarna där de är. Därför strävar vi efter att använda digitala kanaler i första hand. Övriga kanaler används som ett komplement.

Kommunikationen ska så långt det är möjligt vara planerad. Det innebär att kommunikationsaspekten ska beaktas tidigt i projekt och processer, och vara en naturlig del i allt arbete.

Kommunikationen ska vara målgruppsanpassad och selekterad. Att använda rätt kanal för rätt målgrupp kan då betyda att vi ibland kommunicerar i kanaler vi inte själva äger.

Kommunikationen styrs av offentlighetsprincipen, sekretesslagen samt personuppgiftslagen.

Roll- och ansvarsfördelning

Alla medarbetare i Nässjö kommun kommunicerar i olika sammanhang. Medarbetarnas kommunikation och agerande har en direkt inverkan på hur varumärket Nässjö kommun uppfattas. Goda ambassadörer stärker varumärket. Styrdokument såsom kommunikationspolicy fastställs av politiska beslutsorgan på olika nivå beroende på dokumentets dignitet. För att tydliggöra ansvaret för såväl intern som extern kommunikation gäller följande:

Kommunstyrelse, nämnder och förvaltningar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens information. Detta gäller främst policyfrågor, övergripande politiska beslut och frågor som rör hela organisationen. Nämnderna, förvaltningarna och kommunstyrelsens enheter är alla ansvariga för kommunikationen inom sina respektive områden. De medarbetare inom förvaltningen som har verksamhetsansvar har även kommunikationsansvar. Ytterst ansvarig är kommundirektör respektive avdelningschef.

Chef

Varje chef har ett kommunikationsansvar gentemot sina medarbetare, det ligger i uppdragets natur. Det innebär att göra det möjligt för medarbetarna att ta till sig den information som berör dem och uppmuntra till dialog kring den.

Medarbetare

Varje medarbetare ansvarar själv för att ta del av den information som krävs för att kunna genomföra ett bra arbete. Det är varje medarbetares skyldighet att aktivt söka och ta till sig nödvändig information.

Kommunledningskontorets kommunikationsenhet

Kommunikationsenheten leder och samordnar koncernens övergripande interna och externa kommunikationsarbete, samt ansvarar för det kommunövergripande kommunikationsarbetet. Gentemot de kommunala förvaltningarna är det enhetens uppdrag att samordna och leda det strategiska och praktiska arbetet i enlighet med kommunikationspolicyn och de regler och riktlinjer som arbetats fram. När så är möjligt bistår enheten bolagen i deras kommunikationsarbete.

Ekonomiska resurser för kommunikationen avsätts av respektive förvaltning inom ramen för respektive kommunikationsinsats.

Medborgarkontakt

Den direkta kommunikationen med medborgarna är en del i kommunens övergripande kommunikation. Kommunikationsenheten har ett tätt samarbete med medborgarkontoren, för att säkerställa att kommunen tillhandahåller den information invånarna efterfrågar.

Målet för direktkommunikationen är att medborgarna ska uppfatta kommunen som tillgänglig, kompetent, tydlig, förtroendeingivande och med hög servicenivå. Invånarna ska känna sig delaktiga och välinformerade, uppleva att frågor besvaras och synpunkter tas tillvara.

Direktkommunikationen med medborgarna utgör en del av kommunens externa kommunikation och kommunicerar de budskap som fastställs i övrigt kommunikationsarbete. Därutöver handlar kommunikationen om den service och de tjänster kommunen erbjuder, vägledning, faktaförmedling, hänvisning, svar på vanligt förekommande frågor med mera.

Kommunikationen med medborgarna sker i flera kommunikationskanaler, i första hand de som de själva väljer. Medborgarkontoren är viktiga kanaler för direkt dialog, både över disk och via telefon, och för återkoppling till kommunens verksamheter. Även kommunens Facebooksida är en kanal för dialog med och mellan invånarna. På webbplatsen nassjo.se kan invånarna själva hitta den information de behöver, ställa frågor till politiker eller använda e-tjänster för snabb service.
