

Policy  
Antagen av Kommunstyrelsens förvaltning

Datum: 2020-09-24  
Ärendenummer: KS 2020/0187  
Version: 1.0

## Kommunikationspolicy



## En förutsättning för demokrati och förtroende

Österåkers kommun är en offentlig och demokratiskt styrd organisation som främst är till för alla som bor, verkar och vistas i kommunen. Kommunikation är en förutsättning för att de ska vara välinformerade och delaktiga, kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och skyldigheter, samt vara medskapare i kommunens utveckling.

Kommunikation är också en förutsättning för att nå kommunens vision och övergripande mål, samt bygga ett starkt och tydligt varumärke. Genom en strategisk och enhetlig kommunikation om kommunens verksamhet och kommunens mål, uppdrag och resultat skapas förtroende och trovärdighet.

Kommunikationspolicyen gäller för kommunens alla verksamheter och ska beaktas vid alla beslut som fattas.

## Syfte och mål

Denna policy beskriver kommunens förhållningssätt till kommunikation. Syftet är att tillsammans med riktlinjer för kommunikation, som tas fram efter behov, skapa ett strategiskt och enhetligt kommunikationsarbete för ökad demokrati och förtroende, för att nå kommunens vision och mål, samt skapa ett starkt och tydligt varumärke. Målet är att skapa goda relationer med kommunens målgrupper och öka kunskapen, dialogen och engagemanget.

## Krav på kommunikationen

Österåkers kommuns kommunikation ska vara öppen och tillgänglig, tydlig och relevant, aktiv och planerad.

Kommunikationen ska även vara proaktiv och snabb; strategisk, genomtänkt och följas upp; utgå från målgruppernas förutsättningar; spegla kommunens befolkningssammansättning och vara inkluderande.

## Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en god extern kommunikation. Österåkers kommuns interna kommunikation riktar sig till kommunens medarbetare och chefer. Medarbetare är viktiga kunskapsbärare och representanter för kommunen i sina dagliga kontakter med olika målgrupper. Den interna kommunikationen ska bidra till att medarbetare är välinformerade och har tillgång till den information de behöver i sitt arbete. Den ska också skapa förutsättningar för dialog, delaktighet och engagemang. Det bidrar till att göra kommunen till en attraktiv arbetsgivare.

Chefer har en nyckelroll i att förmedla relevant information till medarbetare och ledning, att tydliggöra hur medarbetarnas uppdrag bidrar till kommunens mål, samt att öka medarbetarnas kunskap om kommunens övergripande arbete. De ska skapa goda relationer och inspirera till dialog, delaktighet och samverkan.

Intranätet Inomskärs och Chefswebben är navet för kommunens interna kommunikation och kompletteras av olika mötesformer och e-nyhetsbrev.

## **Extern kommunikation**

Den externa kommunikationen riktar sig till invånare, företagare, besökare, medarbetare, förtroendevalda, samarbetspartners, andra kommuner och myndigheter, media och organisationer.

Den externa kommunikationen ska ge kunskap om kommunens styrning, service och tjänster; ge möjlighet till insyn, delaktighet och dialog om planer, verksamhet och beslut; samt stärka och tydliggöra kommunens varumärke som plats, organisation och arbetsgivare.

Kommunens externa webbplats österåker.se är navet för kommunens externa kommunikation och digitala tjänster. Servicecenter är knutpunkten för frågor från allmänheten. Österåker.se kompletteras med annonser, kommundidning, möten, nyhetsbrev, sociala medier, trycksaker och andra kommunikationskanaler utifrån syfte, budskap och målgrupp.

Österåkers kommun är förvaltningsområde för finska språket, vilket bland annat innebär att alla som talar finska har rätt att använda finska i sin kontakt med kommunen och få såväl muntlig som skriftlig information på finska.

## **Varumärke och profilering**

Kommunens varumärke är detsamma som den samlade bilden och upplevelsen av Österåker, men handlar också om vad som lyfts fram för att ge kommunen en tydlig profil. Styrkan i varumärket avgörs främst av kvaliteten på kommunens service och tjänster. Genom en enhetlig, tydlig och tillgänglig kommunikation kan dock förtroendet för kommunen stärkas.

Österåker som plats, organisation och arbetsgivare ska profileras i enlighet med kommunens vision och varumärke. Den grafiska profilen stödjer varumärket och skapar en tydlig och gemensam avsändare av kommunens kommunikation.

## **Medierelationer**

Österåkers kommun ska skapa goda och långsiktiga relationer med media. Media har en viktig roll som förmedlare av information, opinionsbildare och granskare av offentlig verksamhet. Media påverkar allmänhetens bild av och förtroende för kommunen och är också en viktig kommunikationskanal för att nå kommunens målgrupper. Kommunens kontakter med media ska präglas av god service och bemötande. Frågor från media ska hanteras skyndsamt, professionellt, sakligt och korrekt.

## Kriskommunikation

Vid allvarliga händelser och kriser ställs extra höga krav på kommunens kommunikation. Österåkers kommuns krisplan och kriskommunikationsplan ska då användas.

## Kommunikationsansvar

Ansvar för kommunikation följer verksamhetsansvaret. Kommunstyrelsen ansvarar för de övergripande kommunikationsfrågorna. Nämnderna ansvarar för intern och extern kommunikation inom sina verksamheter.

Chefer ansvarar för att planering av kommunikation finns med i såväl verksamhetsplaneringen som det dagliga arbetet, samt för att avsätta resurser så att kommunikationen sker till rätt målgrupp, i rätt kommunikationskanal, vid rätt tidpunkt.

Medarbetare ansvarar för att aktivt söka och ta del av den information de behöver i sitt arbete, samt att kommunicera med andra om sådant som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och den egna verksamheten.

Kommunikationsenheten ansvarar för övergripande och gemensamma budskap och kommunikationskanaler, styrdokument inom kommunikation, varumärke och profilering, mediakontakter och kriskommunikation. Enheten ger främst strategiskt stöd, råd och utbildning till verksamheterna. Operativt stöd kan ges efter överenskommelse.

## Lagar och styrdokument

Denna policy utgår främst från tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, kommunallagen, förvaltningslagen, språklagen, lagen om tillgänglighet till digital offentlig service och dataskyddsförordningen.

Relaterade styrdokument är varumärket Österåker, grafisk profil, riktlinjer för österåker.se, riktlinjer för sociala medier, kriskommunikationsplan, krisledningsplan, servicepolicy, sponsringpolicy, styrmodellprinciper för beställare- och utförarorganisationen, personuppgiftspolicy, samt policy och riktlinjer för nationella minoriteter och finskt förvaltningsområde.