



Policy

för

extern kommunikation, tillgänglighet och service för Solentuna kommun

Antagen av fullmäktige 2012-05-09, § 39, Dnr KS 2010/477 KS 015

Innehållsförteckning

§ 1 Inledning.....	2
§ 2 Syfte.....	2
§ 3 Strategi.....	2
3.1 Verksamhetsinformation	2
3.2 Demokrati och inflytande	2
3.3 Marknadsföring/profilering	3
3.4 PR och medierelationer	3
§ 4 Ledstjärnor för kommunens kommunikation	3
4.1 Lyhörd	3
4.2 Tillgänglig	3
4.3 Öppen	3
4.4 Saklig.....	3
4.5 Snabb och offensiv	3
4.6 Inkluderande	3
4.7 Övrigt.....	4
§ 5 Informations- och kommunikationskanaler.....	4
5.1 Val av kanal	4
5.2 Kontaktcenter.....	4
§ 6 Organisation och ansvarsfördelning	4
6.1 Kommunstyrelsens ansvar.....	4
6.2 Nämndernas ansvar.....	4
§ 7 Ansvarsfördelning vid kris	5
§ 8 Övriga styrdokument	5



§ 1 Inledning

Sollentuna kommuns kommunikation ska förmedla kommunens verksamhet och politik på ett sakligt och tillgängligt sätt. På så sätt förstärks förtroendet för kommunen.

Kommunikationen ska ge invånarna möjlighet att få insyn och information samt att kunna påverka genom att framföra sina synpunkter inför beslut.

Sollentuna leds av förtroendevalda. Kommunens kommunikation ska återspegla detta. Förtroendevalda och tjänstemän utför sitt uppdrag som företrädare för kommunens invånare.

Alla förtroendevalda och tjänstemän har ett gemensamt ansvar att arbeta med det kommunikativa perspektivet i den dagliga verksamheten. Den viktigaste formen för all kommunikation är och förblir den personliga kontakten.

§ 2 Syfte

Denna policy fastställer hur arbetet med extern kommunikation, service och tillgänglighet ska bedrivas i organisationen samt principer för fördelning och ansvar.

§ 3 Strategi

Kommunen ska verka inom följande kommunikationsområden beroende på syfte

1. Verksamhetsinformation
2. Demokrati och inflytande
3. Marknadsföring/profilering
4. PR och medierelationer

3.1 Verksamhetsinformation

Kommunen ska informera och föra dialog med invånare, brukare, klienter och företagare i frågor som rör myndighetsutövning och serviceutbud inom kommunens verksamheter.

Upplysningar, vägledning och e-tjänster ska förmedlas på ett professionellt, rättssäkert och likvärdigt sätt samt med en serviceinriktad attityd.

3.2 Demokrati och inflytande

Kommunen ska erbjuda olika typer av medborgardialog för att ge möjlighet till insyn och påverkan i den politiska beslutsprocessen. Kommunen kommunicerar både före och efter beslut i övergripande ärenden.



3.3 Marknadsföring/profilering

Kommunen lyfter fram de positiva värden som finns i syfte att särskilja Sollentuna från andra kommuner. I marknadsföringen riktar sig kommunen även till en bredare krets än kommuninvånarna.

3.4 PR och medierelationer

Kommunen ska i sina kontakter med media agera sakligt och professionellt för att underlätta journalistens arbete att förmedla nyheter och händelser.

I kontakten med media uttalar sig de förtroendevalda utifrån sina politiska uppdrag och tjänstemän utifrån sina uppdrag. På respektive förvaltning utser förvaltningschefen vilka tjänstemän som har ett särskilt ansvar att uttala sig i olika frågor.

§ 4 Ledstjärnor för kommunens kommunikation

Information och kommunikation från Sollentuna kommun ska vara lyhörd, tillgänglig, öppen, saklig, snabb och offensiv samt inkluderande.

4.1 Lyhörd

Kommunen ska skapa förutsättningar för invånarnas möjlighet till insyn och dialog. Kommunen ska vara tydlig med på vilket sätt det ska finnas möjlighet att påverka beslut.

4.2 Tillgänglig

Tekniska lösningar ska underlätta kommunikation och åtkomst till information och e-tjänster. Språket ska vara lätt att förstå.

4.3 Öppen

Kommunen ska genom öppenhet och transparens bidra till att öka kommuninvånarnas och medias intresse och engagemang för den kommunala verksamheten.

4.4 Saklig

Kommunen ska förmedla verksamhet och politik på ett sakligt och trovärdigt sätt.

4.5 Snabb och offensiv

Kommunen ska kommunicera snabbt och offensivt, i synnerhet när det gäller negativa händelser, för att minimera risken för missvisande publicitet och osaklig ryktesspridning.

4.6 Inkluderande

Kommunen ska i text och bild alltid sträva efter att spegla kommunens mångfald.



4.7 Övrigt

Inför större beslut, projekt och aktiviteter ska det finnas en plan för hur kommunikationen och informationen ska genomföras.

Kommunens grafiska profil ska tillämpas, av alla kommunens verksamheter, så att det tydligt framgår att kommunen är avsändare. På så sätt ger den grafiska profilen kommunen möjlighet att visa att alla dess mångfacetterade verksamheter hör ihop och verkar tillsammans.

§ 5 Informations- och kommunikationskanaler

5.1 Val av kanal

Informations- och kommunikationskanal ska väljas utifrån syfte, budskap och mottagare.

Webbplatsen ska vara navet för all extern information och elektroniska tjänster. Kommunens elektroniska kanaler ska tillhandahålla service och e-tjänster som underlättar för invånarna.

Tryckt information ska fungera som komplement till information på webbplatsen för att undvika att mottagargrupper hålls oinformerade.

5.2 Kontaktcenter

Kontaktcenter ska, utöver webben, vara den naturliga knutpunkten för frågor och synpunkter från allmänheten.

§ 6 Organisation och ansvarsfördelning

Både förtroendevalda och tjänstemän i kommunen har utifrån sina uppdrag ett kommunikationsansvar. Ett professionellt bemötande utgör grunden för en bra kommunikation.

6.1 Kommunstyrelsens ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna i Sollentuna kommun.

Kommunstyrelsen ansvarar för kontaktcenter vars uppgift är att omhänderta den första kontakten med kommunens invånare, företag och omvärld.

Kommunstyrelsen ansvarar för att förvalta och utveckla de kommunövergripande kommunikations- och informationskanalerna.

6.2 Nämndernas ansvar

Varje nämnd ansvarar för information och kommunikation för sin verksamhet. Det innebär bland annat att tillhandahålla och anpassa sin information utifrån sina specifika målgruppers behov.



§ 7 Ansvarsfördelning vid kris

Vid en eventuell kris, när krisledningen är aktiverad, upphör denna kommunikationspolicy att gälla i frågor som är kopplade till krisen. Krisledningen beslutar, utifrån situationen, om vem, vad, när och hur information ska lämnas till omvärld och media.

§ 8 Övriga styrdokument

Kommunstyrelsen fastställer regler inom området information och kommunikation i enlighet med denna policy.