

Kommunikationspolicy

för Danderyds kommun



| Diarienummer | Senast uppdaterad | Beslutsinstans | Processägare | Styrdokumentnummer |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------|
| KS 2022/0167 | 2022-05-XX § X | Kommunfullmäktige | Utvecklings- och kommunikationschef | DK 2022: |

Dokumentets syfte

Kommunikationspolicyns syfte är

- att fastslå övergripande förhållningssätt för kommunens kommunikationsarbete
- att ge stöd för kommunikationsarbetet och för den dagliga kommunikationen med invånare, företagare, besökare, medarbetare och andra intressenter.

Dokumentet gäller för

Detta dokument gäller för hela Danderyds kommun och kommunägda bolag.

Innehållsförteckning

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | Inledning | 3 |
| 2. | Övergripande principer för kommunikationen | 3 |
| | 2.1 Principer för den externa kommunikationen..... | 3 |
| | 2.2 Principer för den interna kommunikationen..... | 3 |
| 3. | Så kommunicerar kommunen | 4 |
| 4. | Dessa kommunicerar kommunen med | 4 |
| 5. | Kommunikationskanaler | 5 |
| | 5.1 Externa webbplatsen – danderyd.se | 5 |
| | 5.2 Intranätet | 5 |
| | 5.3 Sociala medier | 5 |
| | 5.4 Danderydsaktuellt | 5 |
| | 5.5 Övriga kommunikationsvägar..... | 5 |
| 6. | Kommunikation vid kris och samhällsstörning | 6 |
| 7. | Uppföljning | 6 |

1. Inledning

Kommunikationspolicyns syfte är

- att fastslå övergripande förhållningssätt för kommunens kommunikationsarbete
- att ge stöd för kommunikationsarbetet och för den dagliga kommunikationen med invånare, företagare, besökare, medarbetare och andra intressenter.

2. Övergripande principer för kommunikationen

Kommunikation på mottagarnas villkor är en grundförutsättning för att invånarna ska få möjlighet till insyn, kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter och skyldigheter och vara delaktiga i kommunens utveckling, uppdrag och verksamhet, ta del av kommunens service och tjänster samt komma i kontakt med medarbetare och förtroendevalda.

2.1 Principer för den externa kommunikationen

Danderyds kommuns externa kommunikation ska:

- ge kunskap om kommunens verksamhet, den politiska styrningen, tjänster och service som kommunen tillhandahåller,
- ge kunskap om hur invånare, företagare och besökare får del av kommunikationen, kan påverka och jämföra alternativ,
- tillhandahålla information om, syfte och värde av, de beslut som kommunen fattar,
- öka insyn, uppmuntra till kommunikation och dialog kring kommunens verksamhet och politiska beslut samt
- stärka kommunens varumärke och arbetsgivarvarumärke genom att skapa intresse och ökat förtroende för kommunens verksamhet, och därmed bidra till att behålla och attrahera medarbetare.

Dessa principer ställer krav på att kommunikationen ger en tydlig bild av Danderyds kommun och kommunens verksamheter samt fungerar som en brygga mellan invånare och verksamhet.

2.2 Principer för den interna kommunikationen

Danderyds kommuns interna kommunikation ska:

- ge medarbetarna tillgång till den information som de behöver för att kunna fullgöra sina uppgifter,
- göra medarbetarna delaktiga i kommunens utveckling och öka förståelse för hur det egna arbetet bidrar till såväl den egna enhetens mål som till kommunens övergripande mål och därigenom bidra till högre kvalitet och effektivitet i verksamheten samt
- skapa en god sammanhållning och stark intern kultur inom kommunen vilket bidrar till att skapa ökad arbetsglädje, delaktighet och engagemang hos medarbetarna.

Dessa principer ställer krav på att kommunikationen bidrar till att skapa samsyn, stimulera dialog och helhetssyn mellan verksamheter där kommunen styr mot gemensamma mål.

3. Så kommunicerar kommunen

Kommunen förverkligar övergripande syften och principer i kommunens kommunikationsarbete på följande sätt:

- Kommunikationen ska vara **öppen, korrekt, tillgänglig, tydlig, aktuell** och **relevant**.
- Kommunikationsarbetet ska bedrivas **proaktivt**. Kommunen ska verka för att göra information tillgänglig innan den efterfrågas.
- Kommunikationen ska stimulera till **dialog** och **delaktighet**.
- Kommunikationen ska följa kommunens **grafiska profil**.
- Kommunen ska ha **god beredskap** för att möta mediernas behov av snabb respons och insyn.
- Kommunikationen ska **spegla** och **representera** samhällets invånare.
- Kommunen ska kontinuerligt **utvärdera genomförda kommunikationsinsatser** och dra lärdom av dem.

All kommunikation ska ske på mottagarnas villkor och förutsättningar. Det innebär att kommunen sätter vald målgrupp och dess behov i fokus för kommunikationen när vi väljer budskap, innehåll och kanal. Den interna kommunikationen ska om möjligt komma före extern kommunikation.

4. Dessa kommunicerar kommunen med

Primära målgrupper för Danderyds externa kommunikation:

- Invånare, blivande invånare och besökare.
- Lokalt näringsliv och andra yrkesverksamma i kommunen.
- Civilsamhällets aktörer, föreningar och andra ideella organisationer.
- Myndigheter, regioner och andra kommuner.
- Medarbetare och potentiella medarbetare.
- Opinionsbildare.
- Externa medier.
- Entreprenörer och utförare.
- Fackliga organisationer.

Primära målgrupper för den interna kommunikationen:

- Medarbetare.
- Förtroendevalda.

5. Kommunikationskanaler

I linje med kommunens strategi för digitalisering är utgångspunkten för kommunens kommunikation att den ska vara digital, i den mån det är möjligt. Kommunen ska ta hänsyn till frågor som tillgänglighet och användares behov, integritet och säkerhet.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för förvaltning, utveckling och vad som publiceras på kommunens kanaler. Varje nämnd ansvarar för sitt specifika innehåll och att innehållet hålls uppdaterat. Ansvaret för den operativa driften sker via Kommunledningskontoret.

5.1 Externa webbplatsen – danderyd.se

Externa webbplatsen (danderyd.se) är kommunens primära digitala kommunikationskanal.

Här ska invånare, företagare och besökare

- kunna hitta information om kommunens verksamheter,
- kommunicera med kommunen och
- utföra självservice via olika e-tjänster.

5.2 Intranätet

Intranätet är kommunens primära digitala interna kommunikationskanal mellan förvaltningsledning och anställda. Intranätet ska användas i förvaltningens verksamhet.

Intranätet ska innehålla information från förvaltningsledningen, guider, verktyg och stöd för att alla anställda ska kunna fullgöra sina uppdrag.

5.3 Sociala medier

Sociala medier är kommunens digitala kanaler för kommunikation med fokus på dialog. Arbetet med sociala medier ska löpande bevakas och modereras samt följa gällande lagstiftning.

5.4 Danderydsaktuellt

Danderydsaktuellt är kommunens egen tidning. Den är annonsfri och delas regelbundet ut till alla invånare och företagare i Danderyds kommun. Tidningen finns även tillgänglig på danderyd.se.

Danderydsaktuellt innehåller fördjupande information om kommunens verksamheter och pågående projekt, personreportage och evenemangstips.

Kommunstyrelsens ordförande och kommundirektören har egna spalter i Danderydsaktuellt.

Danderydsaktuellt har en chefredaktör och ansvarig utgivare. Den ansvariga utgivaren bestämmer vad som publiceras i Danderydsaktuellt.

5.5 Övriga kommunikationsvägar

Kommunen har även andra kanaler för sin kommunikation som Kontaktcenter, medborgardialoger eller samråd.

Vidare använder kommunen telefon, e-post och tryckt material (såsom broschyrer, tidningar, annonser, affischtavlor, publikationer, promemorior, brev med mera) för kommunikation.

6. Kommunikation vid kris och samhällsstörning

Med kris eller extraordinär händelse avses en händelse som avviker från det normala och som kan skada viktiga samhällsfunktioner. Detta kräver skyndsamma åtgärder och kriskommunikation är en viktig del.

Inför eller vid kris eller samhällsstörning ska Danderyds kommun agera skyndsamt i sin kommunikation. Det sker genom samverkan internt och vid behov med andra myndigheter och organisationer. Kommunen ska samordna intern och extern kommunikation via de kanaler som lämpar sig bäst. Information till media bör prioriteras i en krissituation.

7. Uppföljning

Kommunikationspolicyn ska ses över en gång per mandatperiod.