



KS 2010/0152

Kommunikationsstrategi Danderyds kommun

1. BAKGRUND – kommunikationens värden

Kommunikationsstrategin är kommunens styrdokument för att vägleda oss i våra mål att kommunicera aktivt med danderydsbor, brukare, lokalt näringsliv och medarbetare. Kommunikationen är avgörande för att medborgarna ska kunna ta tillvara sina rättigheter och skyldigheter samt nyttja, påverka och bidra i utvecklingen av Danderyds kommun. Strategin verkar för en konsekvent kommunikation som ger kunskap, skapar dialog och engagemang samt hjälper oss nå våra verksamhetsmål. Beslut får snabbare och bättre genomslag. Kommunikation är, enkelt uttryckt, en förutsättning för demokrati och gör så att kommunen både internt och externt träffar rätt med sin kommunikation.

1.1. Våra kommunikationsvärden för insatser och kanaler

Förhållningssätt

- Tillgänglighet – information och kanaler ska vara lätta att nå
- Kundnytta – utgå från medborgarnas behov
- Medborgarservice – förenkla för medborgarna i kommunkontakten

Information

- Öppen, lyhörd, tolerant, visa respekt och ge insyn i verksamheten
- Korrekt – sann, opartisk, nyanserad och saklig
- Anpassad – vad gäller innehåll, målgrupp, kanal och omfång

2. DETTA SKA UPPNÅS

Kommunikationsstrategin är ett övergripande styrdokument för kommunens alla verksamheter. Syftet är i huvudsak att skapa ett gemensamt synsätt och beteende i kommunikationsfrågor för organisationen och medarbetare i det dagliga arbetet.

2.1. Övergripande mål och inriktningsmål

Kommunens kommunikationsstrategiska mål är att

- stödja kommunens övergripande mål att vara en attraktiv kommun som erbjuder bra service, stor valfrihet och gott näringslivsklimat



- bidra till kommunstyrelsens inriktningsmål att danderydsborna och övriga berörda får information om kommunens verksamheter och resultat
- stödja kommunstyrelsens inriktningsmål att danderydsborna och övriga berörda i hög grad ska kunna utföra tjänster via Internet
- stödja nämndernas kommunikation avseende kommunens inriktningsmål för exempelvis hemtjänst, äldreboende, miljöarbete, energiförsörjning, avfallshantering, att välja förskola och skola
- bidra till kommunstyrelsens inriktningsmål att uppnå god service till danderydsborna och övriga berörda

Ovanstående mål syftar till att stärka Danderyds kommuns verksamheter och varumärke med en enhetlig information, kommunikation och marknadsföring.

3. GRUNDLÄGGANDE PRINCIPER FÖR VÅR KOMMUNIKATION

Kommunikationsstrategin ska underlätta kommunens informationsförmedling, dialog och delaktighet mellan danderydsbor, brukare, lokalt näringsliv, kommunens medarbetare och övriga berörda. Kommunikationen ska skapa förståelse för kommunens agerande, förändringsarbete och fattade beslut. Detta förutsätter att var och en i kommun- och förvaltningsledning visar föredömligt engagemang och ansvar för att kommunikationen fungerar. De kommunala och privata enheter, som finansieras med skattemedel, berörs alla av samma principer. Kommunikationens roll ska vara planerad, budgeterad och integrerad i planerings- och beslutsprocesser så den når ut med rätt budskap vid rätt tillfälle.

Den interna och externa kommunikationen ska vara korrekt, lätt att nå och förstå samt bidra till att vårda och stärka ”varumärket” Danderyd.

3.1. Grafisk profil

För att ge ett enhetligt uttryck i kommunikationen med omvärlden är det viktigt att efterleva kommunens grafiska profilmanual, vilken bland annat finns att ta del av på intranätet. Allt informationsmaterial såsom trycksaker, annonser och webb ska ha tydlig avsändare och med kommunens logotype samt i övrigt följa den antagna grafiska profilmanualen.

Informationsavdelningen ansvarar för att ge stöd vid frågor om den grafiska manualen, följer upp att den efterlevs samt behov av uppdateringar.

3.2. Kontakter med massmedia

Medierna spelar en viktig demokratisk roll som förmedlare av information, opinionsbildare. Kommunens kontakter med massmedia ska genomsyras av respekt, förståelse, öppenhet och serviceanda. Så långt som möjligt är det verksamhetsansvarig som ska svara på medias frågor om den egna verksamheten. Yttrandefriheten ger alla rätt att ge upplysningar samt uttrycka



tankar, åsikter och känslor i medier. Alla är däremot inte skyldiga att göra det. Om en medarbetare väljer att avstå ska denne verka för att journalisten istället får kontakt med ansvarig chef snarast möjligt.

3.3. Kommunikation i kris

Kommunen är enligt lag skyldig att ha en plan för hur kommunen hanterar en extraordinär händelse eller kris där behovet av information till medborgare, massmedia, direkt berörda m.fl. säkerställs (lag 2006:544 Åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap). Den i kommunen som är ansvarig för en verksamhet är i grunden även det vid en kris. När en mer omfattande kris är aktuell så används kommunens upprättade krisledningsplan och kriskommunikationsplan.

3.4. Rättsliga grunder

Kommunens organisation med dess olika verksamheter och tillhörande lagar och rättstraditioner ställer höga krav på vår information. Informationen ska skapa möjligheter för medborgarna att delta i den demokratiska processen och beskriva den service som kommunen erbjuder. Offentlighetsprincipen ålägger myndigheter att så snart som möjligt låta den som önskar ta del av innehållet i offentliga handlingar. Förvaltningslagen ålägger kommunen att så snart som möjligt lämna upplysningar, vägledning och annan hjälp till enskilda samt att vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning. Personuppgiftslagen, Sekretesslagen och meddelarfriheten är andra författningar som reglerar kommuners kommunikationsarbete.

4. STRATEGIER - kommunikationsinsatser

4.1. Intern kommunikation

En välinformerad medarbetare har lättare att känna delaktighet, motivation och ansvar. Chefer har ett särskilt stort ansvar att förse medarbetare med relevant information och skapa goda förutsättningar för kommunikation. Internkommunikationen ska medvetandegöra kommunens medarbetare om kommunens och den egna verksamhetens mål och resultat samt bidra till att skapa en öppen och serviceinriktad attityd.

- Kommunera öppet och kontinuerligt medarbetare emellan samt ge möjlighet till stor delaktighet inför beslut.
- Skapa förståelse och engagemang bland kommunens medarbetare i aktuella utvecklings- och förändringsarbeten.
- Skapa vi-känsla, ansvarstagande och engagemang för arbetet.

4.2. Extern kommunikation

Kommunen ska i alla lägen eftersträva lättillgänglighet, tydlighet och aktualitet i sin externa kommunikation samt följa de rättsliga grunderna för information. All information och kommunikation ska anpassas efter målgrup-



pens förutsättningar, behov och önskemål genom att:

- Underlätta insyn och ökad demokrati med att erbjuda danderydsborna och övriga berörda medverka i samråd innan beslut fattas.
- Underlätta för danderydsborna och övriga berörda att välja förskola, skola, hemtjänst och äldreboende genom information, jämförelser samt genom att besvara frågor.
- Aktivt redovisa händelser, projekt, planer, beslut och resultat samt bidra till att danderydsborna och övriga berörda är väl informerade om kommunens olika verksamheter samt rättigheter och skyldigheter.
- Målgruppers olika behov och möjligheter att tillgodogöra sig information ska vägas in i valet av på vilka sätt kanaler ska användas.
- Att kommunen som arbetsgivare ska ses som positiv och trovärdig.
- Erbjuder kommunens företagare information och dialog på hemsidan i näringslivsfrågor, nyföretagande, tillstånd, lokaler etc.
- Goda kontakter med massmedia bidrar till ökad kunskap om Danderyd som kommun. Chefer och andra medarbetare med massmediakontakter erbjuds utbildning och löpande stöd av kommunikationschefen.

5. UPPFÖLJNING

Kommunikationsstrategin följs upp vartannat år för att bedöma behovet av uppdatering och att angivna strategier leder till att kommunens mål uppfylls. Uppföljningen utförs av kommunledningskontorets informationsavdelning och beslutas av kommunstyrelsen. Riktlinjer för publicering på webben ses över mer löpande av kommunledningskontorets informationsavdelning eftersom den utvecklingen går snabbt, inte minst när det gäller sociala medier.

Övrig uppföljning av informationsverksamheten

- Webbstrategiska riktlinjer ses över löpande.
- SCB:s medborgarundersökning – Danderyd deltar regelbundet där frågor ställs om kommunens information, möjligheter till delaktighet, användning av webben etc.
- Enkäter – Hur kommunens interna och externa kommunikationskanaler används, statistik över antal besökare samt samtal till växeln.
- Information Danderyd, besöks- och ärendestatistik samt brukarenkät.

6. KOPPLING TILL ANDRA DOKUMENT

Som stöd till kommunikationsstrategin gäller följande dokument:

- Årliga informationsplaner
- Kommunikationsstrategisk handlingsplan tas fram av kommunledningskontoret och fastställs av kommunstyrelsen.
- Grafisk profilmanual för Danderyds kommun.
- Tillgänglighetsplan för Danderyds kommun.
- Kriskommunikationsplan Danderyds kommun, extraordinära händelser där krisledningsgrupp övertar verksamhetsansvaret.