



Informations- och kommunikationsstrategi



Innehåll

Innehåll	2
Omfattning och revidering	3
Syfte	3
Förutsättningar för framgång	3
Målgrupper	3
Kanaler	4
Övriga kanaler	4
Avgränsning	4
Informationsprinciper	5
Ansvar	5
Kommunstyrelsen	5
Kommunchefen	5
Kommunikationsansvariga tjänstemän	5
Chef/VD	5
Medarbetare	6
IT-enheten	6
Skribenter	6
Lag och etik	6
Domänen bengtsfors.se	6

Denna strategi omfattar all information och kommunikation som Bengtsfors kommun på något sätt för ut internt och externt.

Omfattning och revidering

Denna strategi omfattar Bengtsfors kommunkoncern. För att hålla strategin aktuell ska den revideras vart fjärde år eller vid behov. Informationsansvariga tjänstemän ansvarar för revidering. Beslut fattas av kommunstyrelsen.

Bilagor till denna policy uppdateras vid behov av informationsansvariga tjänstemän.

Syfte

Syftet är att genom professionellt informations- och kommunikationsarbete ge en positiv och korrekt bild av Bengtsfors kommun, samt en enhetlig bild av organisationen. All information ska vara objektiv, seriös och tillförlitlig.

Strategin syftar också till att tydliggöra ansvar för informations- och kommunikationsarbetet.

Syftet med en god kommunikation/information är att:

- Öka kunskap och förtroende för kommunens organisation och verksamheter.
- Öka tillgänglighet och välkomna dialog.
- Förmedla nyheter och förklara innebörden av politiska beslut och kommunal planering.
- Medverka till att invånare/medarbetare känner identifikation och samhörighet med sin kommun.
- Göra verksamhetens värdegrund och mål kända.
- Förenkla kommunikation och samarbete mellan medarbetare.
- Marknadsföra kommunen och på så sätt öka antal besökare och inflyttare samt underlätta rekrytering.

Förutsättningar för framgång

För att uppnå syftet krävs att organisationen kännetecknas av tillgänglighet, öppenhet, ärlighet, korrekthet och god kompetens. Dessutom krävs ett brett engagemang och insikt kring vikten av information/kommunikation inom organisationen.

Målgrupper

Våra primära målgrupper är:

1. kommuninvånare
2. kommunens medarbetare
3. omvärld (till exempel media, samarbetspartners, myndigheter, potentiella inflyttare, besökare, förtroendevalda och företagare)

Kanaler

Kommunens, skolornas och de kommunala bolagens webbplatser är våra mest betydelsefulla informationskällor som ger besökarna möjlighet till stor insyn i våra verksamheter.

Kommunens gemensamma intranät är en viktig plattform för arbetsgivarens informationsansvar gentemot medarbetarna. På det gemensamma intranätet finns även förutsättningar för att kommunicera och dela information och dokument mellan medarbetare och enheter.

Genom sociala medier kan vi nå ut med information, skapa dialog och förändra attityder, men också omvärldsbevaka och marknadsföra oss. Till skillnad mot vanliga webbsidor ger sociala medier möjligheter till interaktion och kommunikation med mottagaren.

Sociala medier möjliggör att ha flera olika kanaler och avsändare och nå olika målgrupper. Vi kan skräddarsy och anpassa vår kommunikation genom differentierad stil och tonalitet. En och samma organisation kan alltså ha flera olika uttryck och stilar inom sin kommunikation, och därmed bättre nå sina mål.

Övriga kanaler

- Sociala medier
- Annonser/kungörelser
- Nyhetsbrev
- Trycksaker
- Skyltar
- Mässor
- Appar
- Plattform för medborgardialog
- E-tjänster
- Dialogmöten
- Lärplattformar
- Anslagstavlor
- E-post
- Pressmeddelanden
- Presskonferenser
- WIS (för kommunikation med andra myndigheter vid extraordinära händelser)

Avgränsning

Våra kanaler ska kommunicera Bengtsfors kommunkoncerns nyheter, evenemang och information. Undantag kan göras för:

- Föreningar/organisationer i Bengtsfors kommun som vill publicera evenemang.
- Hyresvärdar/mäklare som vill publicera lediga bostäder/lokaler.
- Verksamheter/organisationer där Bengtsfors kommun har medlems- eller delägarskap.

Informationsprinciper

För att ge en professionell och enhetlig bild av kommunen ska informationsarbetet kanaliseras genom kommunens kommunikatörer. Bengtsfors kommun förfogar över de nyheter som verksamheterna genererar. Genom att tillhandahålla media information om kommunen vill vi förekomma onödig negativ publicitet.

Ett gott förhållande till media är viktigt av olika skäl:

- De påverkar omvärldens bild av vår verksamhet
- Det är en trovärdig, kostnadseffektiv och snabb kanal
- Media kompletterar övriga kommunikationsinsatser

Ansvar

Kommunstyrelsen

- Har det övergripande kommunikationsansvaret samt ansvarar för sitt eget kommunikationsbehov.

Kommunchefen

- Har ett övergripande ansvar för Bengtsfors kommuns interna och externa kommunikation.

Kommunikationsansvariga tjänstemän

- Sköter det kontinuerliga kommunikationsarbetet.
- Ansvarar för utveckling av nya och befintliga informationskanaler.

Chef/VD

- Det åligger varje verksamhet/enhet att upplysa kommunikationsansvariga om händelser och beslut som kan vara intressanta att förmedla.
- Ansvarar för att enhetens kommunikationsbehov, både externt och internt, fungerar.
- Beslutar om eventuellt användande av sociala medier för enheten. Samt vem eller vilka som får representera enheten på sociala medier.
- När en enhet väljer att finnas representerad på sociala medier ska det alltid meddelas till kommunikationsansvariga.

Medarbetare

- Har ansvar för att själv söka och ta del av den information som är en förutsättning för arbetets utförande, samt att kommunicera den med såväl brukare som medarbetare.
- Får gärna upplysa informationsansvariga om händelser och beslut som kan vara intressanta att förmedla.
- Den som har i uppdrag att (i sitt jobb) närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Vid dennes frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

IT-enheten

- It- och serviceenheten har det tekniska ansvaret för servrar, uppdateringar, externa tekniska lösningar och integrationer.

Skribenter

- Den som publicerar information (text och bild) på Internet är juridiskt ansvarig för innehållet.

Lag och etik

Vår kommunikation ska följa gällande lagstiftning. Reglerna i Upphovsrättslagen, Myndighetsförordningen § 6 och dataskyddsförordningen (GDPR) ska särskilt beaktas.

Material såsom text och bild som inte är framtaget inom organisationen ska vara upphovsrättsligt friköpta, det är inte tillåtet att kopiera text, bild eller ljud utan upphovsmannens tillstånd.

Den information som publiceras får inte väcka anstöt, eller vara diskriminerande. Den får inte heller uppmåna till olaglig handling. Bedömning görs av varje enskild medarbetare som publicerar, uppstår tvivel, ta kontakt med kommunikationsansvariga.

Domänen bengtsfors.se

Domänen bengtsfors.se inte får användas av annan än kommunen eller kommunala bolag. Skolornas officiella hemsidor ska ha adressen www.bengtsfors.se/skola. Även ytterligare domännamn kan förekomma för enskilda enheter. Domäner registreras av webbstrategen.

Tillgänglighet på webben

När det gäller publicering på webben ska vi sträva efter att följa de internationellt etablerade rekommendationerna för tillgänglighet på webben – ”Web Content Accessibility Guidelines” (WCAG), nivå AA.