



Kommunikationspolicy

Beslutad av kommunfullmäktige: 2021-06-15/§ 57

Diarienummer: KS/2020:328

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Kommundirektör

Vision

Policy

Strategi

Plan

Riktlinje

1. Inledning

Mjölby kommun har de senaste åren utmärkt sig som en tillväxtkommun, där människor väljer att bosätta sig och där näringslivet är expansivt. Vår kommunikation utgår från kommunens vision om att tillväxten sker på ett sätt som är ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbart. Framtidsbilden "Världsvan & Hemkär" återspeglar vår vilja att växa och nyfikenhet på omvärlden i kombination med stolthet över hembygden.

Kommunikationspolicyn är ett övergripande styrdokument för Mjölby kommuns kommunikationsarbete på alla nivåer och för planering, genomförande och uppföljning av kommunikation. Tillsammans med den grafiska profilen utgör policyn grunden för all kommunikation där Mjölby kommun är avsändare, dock utan att inskränka medarbetarnas yttrande- och meddelarfrihet.

Genom kommunikationspolicyn tar kommunens förvaltningar och nämnder gemensamt ansvar för Mjölby kommuns kommunikation.

2. Syfte

Syftet med en öppen, inkluderande och trovärdig kommunikation är att bidra till den positiva utvecklingen av Mjölby kommun.

3. Inriktning

3.1 Därför kommunicerar kommunen

För att kunna genomföra sitt uppdrag måste Mjölby kommun kommunicera om vad som görs, vilka beslut som fattas och vilken service som erbjuds. Kommunens medarbetare behöver information för att förstå sin roll, kunna utföra sitt arbete och fatta korrekta beslut.

Kommunikation är också en demokratisk fråga. Omvärlden har rätt till insyn i kommunens arbete och ska känna till de påverkansmöjligheter som finns.

I Mjölby kommun är strategisk, planerad kommunikation ett verktyg för att styra, leda och utveckla kommunen i enlighet med målen. God kommunikation

med invånare, medarbetare och andra aktörer är en förutsättning för en positiv utveckling av vår kommun.

3.2 Kommunikationsinriktning

Mjölby kommuns kommunikation sker i enlighet med värdegrunden. Den innebär att kommunen sätter invånare och kunder i fokus, har ett professionellt bemötande, ser samverkan som en förutsättning för förbättringar och har ett kreativt förhållningssätt.

Den interna kommunikationen sker vertikalt och horisontellt i organisationen på ett sätt som bidrar till delaktighet, arbetsglädje, engagemang och till att medarbetarna förstår sin roll i helheten. Den interna kommunikationen främjar samordning och samverkan mellan avdelningar och verksamheter, stödjer beslutsfattande och bidrar till att effektivisera arbetet.

Den externa kommunikationen bidrar till att omvärldens bild av kommunen stämmer överens med bilden av hur kommunen vill uppfattas. Kommunikationen ger möjlighet till engagemang och delaktighet och underlättar för media att förmedla korrekt och allsidig information om kommunen.

3.3 Så ser kommunen på kommunikation

Alla har rätt till insyn i Mjölby kommuns verksamhet och att ta del av offentliga och allmänna handlingar, med undantag för sekretessbelagd information. Medborgarna har rätt att känna till vilka rättigheter och skyldigheter de har i kommunala frågor.

Varje medarbetare är en del av varumärket Mjölby kommun. Medarbetarna bidrar genom sitt arbete till de gemensamma målen och kommunens utveckling. Medarbetarna är öppna för varandras synpunkter och initiativ och villiga att dela med sig av erfarenheter och kunskap.

För oss är kommunikation ett integrerat verktyg för styrning och ledning och ett medel för att uppnå kommunens vision och mål. En väl fungerande intern kommunikation bidrar till välmående, goda resultat och måluppfyllnad. Tillgång till rätt information är en förutsättning för att kunna fatta bra beslut. Den interna och externa kommunikationen är länkad till varandra. En god, samordnad intern kommunikation förbättrar kvaliteten i våra kontakter med invånare och andra aktörer.

Mjölby kommun planerar och samordnar sin kommunikation. Målgruppens behov och önskad effekt styr hur kommunen utformar sina kommunikationsinsatser och vilka tekniska lösningar som väljs. Kommunen förbättrar och utvecklar kommunikationen genom uppföljning och utvärdering, omvärldsbevakning och samverkan. Kommunen avsätter tid och resurser för kommunikation.

Kommunikationen är inkluderande, tar hänsyn till barns och ungas rättigheter på digitala plattformar i enlighet med barnkonventionen och utesluter inte någon

på grund av individuella förutsättningar, religion, etnicitet, kön eller andra diskriminerande faktorer. Språket som används är begripligt. All kommunikation som utgår från Mjölby kommun följer den grafiska profilen och de riktlinjer och rutiner som hör till den.

3.4 Kanaler

I samspelet med andra är den personliga kontakten mycket viktig. Dialogen kan ske via olika kanaler och vara muntlig eller skriftlig, till exempel i form av möten, telefon, e-post, hemsida eller brev.

Den externa webben, www.mjolby.se, är navet i den digitala externa kommunikationen. Intranätet är navet i den digitala interna kommunikationen. Resurser prioriteras i första hand till dessa huvudkanaler och till pressfrågor. Kommunen använder sociala medier för dialog med invånare och lägger ambitionsnivån i nivå med befintliga resurser.

Kommunen väljer att kommunicera i befintliga kanaler i första hand, och utvecklar nya kanaler endast då befintliga kanaler inte uppfyller behoven.

3.5 Målgrupper

Vår övergripande externa kommunikation vänder sig främst till invånare och företag i Mjölby kommun och Östergötland samt de som söker jobb i kommunen. Den interna målgruppen är främst alla våra medarbetare, men även våra chefer och förtroendevalda ingår i denna grupp.

En individ kan representera flera målgrupper i olika situationer, och det behöver finnas ett brett och öppet perspektiv på målgrupper. Enskilda verksamheter eller uppdrag kan ha andra eller specifika målgrupper som sina främsta.

3.6 Ledord

Kommunikationen ska vara trovärdig. Det innebär att kommunen tillhandahåller fakta och uttrycker sig korrekt. Kommunikationen är nyanserad, allsidig och belyser olika aspekter av sakfrågorna. Frågor besvaras snabbt, på ett samtidigt rättssäkert sätt.

Kommunikationen ska vara tydlig. För att information, beslut och tjänster ska få genomslag, behöver informationen vara begriplig, lätt att hitta och innehålla tydliga kontaktvägar. Språk- och bildmässiga uttryck som stödjer varandra skapar tydlighet, liksom hur information presenteras. En enhetlig grafisk profil bidrar till att göra kommunikationen tydlig. Tydlighet är en viktig förutsättning för trovärdighet.

Kommunikationen ska vara öppen. Ett öppet förhållningssätt gör det möjligt att bygga kunskap, skapa delaktighet och fördjupa demokratin. Alla har rätt till insyn i kommunens verksamhet, med undantag för sekretessbelagd information. Öppenhet är viktigt för att kommunen ska vara trovärdig.

Kommunikationen ska vara inkluderande. En vänlig och respektfull ton ska prägla all kommunikation. Särskild omtanke ska prägla kommunikation som är föranledd av myndighetsutövning. Kommunen ser medvetna val av former och kanaler för sin kommunikation som medel för ökad tillgänglighet och därmed en möjlighet att nå fler mottagare i målgrupperna och verkar för att undanröja de hinder som kan finnas. Kommunen verkar för att alla ska ha möjlighet att ta del av och förstå innehållet i kommunikationen. Kommunikationen breddar perspektiven på till exempel mångfald, genus och jämställdhet.

3.7 Massmedia

Massmedia har ett samhällsuppdrag att granska offentlig verksamhet och vara opinionsbildare. Medias rapportering har stor betydelse för hur Mjölby kommun uppfattas. Kommunen har ett öppet förhållningssätt och respekterar medias roll. Kommunen bevakar medias rapportering, analyserar och tar egna initiativ till kontakt eller till att bemöta insändare och debattinlägg.

För Mjölby kommun har media tre roller:

- De är en kanal för exempelvis information och marknadsföring
- De är en målgrupp som kommunen förser med korrekt information
- De granskar vårt arbete

Kommunen tar egna initiativ och planerar informationen till media. Vi är lyhörda och anpassar materialet efter medias förutsättningar. Kommunen förser media med saklig, korrekt, aktuell information och vi finns tillgängliga.

Offentlighets- och sekretesslagen är centrala begrepp i den anställdes kontakt med media.

Kommunens kommunikation utgår från politiskt fastställda beslut.

3.8 Kriskommunikation

Kommunikationsarbetet vid en kris eller extraordinär händelse regleras i en särskild kriskommunikationsplan.

3.9 Meddelarfrihet

Enligt grundlag råder så kallad meddelarfrihet, vilket innebär rätt för alla att ta kontakt med massmedia för att lämna uppgifter för publicering. Den som lämnar uppgiften har rätt att vara anonym och skyddas av ett efterforskningsförbud, det vill säga ett förbud för kommunen att försöka ta reda på vem som lämnat uppgifterna till massmedia samt av ett förbud mot repressalier.

4. Ansvar och uppföljning

4.1 Politisk nivå

Kommunens politiker ansvarar för kommunikation som rör politiska frågor, tilldelning av politiskt beslutade resurser samt för de styrdokument som antas politiskt.

4.2 Chefsnivå

Kommundirektören ansvarar för att skapa förutsättningar för kommunens kommunikation. Kommundirektören uttalar sig om kommunövergripande frågor eller delegerar ansvaret vidare.

4.3 Uppföljning

Kommunikationspolicyn följs upp och uppdateras varje mandatperiod.



Kommunstyrelsens förvaltning
Tillväxt & kommunikation
Telefon: 0142-850 00
E-post: [mjölbykommun@mjolby.se](mailto:mjolbykommun@mjolby.se)
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby

