

KOMMUNIKATIONSPOLICY
och
INFORMATIONSPOLICY
med
MARKNADSFÖRINGSPOLICY
för

Malung-Sälens kommun

Bilden av Malung-Sälens kommun formas i mötet med människor som tar del av kommunens service och tjänster. Det är bemötandet som bestämmer människors uppfattning om kommunen.

Antagen av kommunfullmäktige den 2010-05-31 § 62

1. KOMMUNIKATIONSPOLICY

Kommunikation

med kommuninvånarna

- Nöjda kommuninvånare är goda ambassadörer

Alla anställda ska vara tillgängliga för kommunens invånare, oavsett hur kontakten sker (vid besök, per telefon, per post eller via e-post). Bemötandet ska vara öppet, korrekt och serviceinriktat.

Kommunens kommunikation med invånarna ska bygga på ett möjliggörande synsätt.

Kommuninvånarna ska få en snabb återkoppling i sitt ärende. Kan uppgift inte lämnas direkt, så ska kontakten leda till en återkoppling senast inom tre arbetsdagar.

All kommunikation ska vara enkel och begriplig. Språket ska vara korrekt och hållas i en vänlig ton. Svåra ord, interna uttryck och förkortningar ska undvikas. Fackuttryck ska användas endast i kommunikation med fackmän.

Malung-Sälens kommun ska vara en tydlig avsändare. Alla brev och meddelanden ska innehålla adress, telefonnummer, faxnummer och e-postadress. När en viss handläggare svarar för ett visst ärende, ska handläggarens namn vara tydligt utsatt. Den grafiska profilen ska vara bestämmande för utförandet.

Information till kommuninvånarna är en prioriterad uppgift för Malung-Sälens kommun.

med näringslivet

- Ett glödande entreprenörskap formar framtiden.

I näringslivsfrågor ska det vara enkelt att kontakta Malung-Sälens kommun. Bemötandet ska vara öppet, korrekt och serviceinriktat.

Kommunens kommunikation med näringslivet ska bygga på ett möjliggörande synsätt.

Ett ärende ska hållas samman på så vis att ärendet lotsas, enkelt och effektivt, mellan alla berörda instanser. En samordnare (den handläggare som först kom i kontakt med ärendet) ska ansvara för att ett ärende får en sammanhållen hantering och beredning.

Malung-Sälens kommun ska tydligt, målgruppsinriktad och återkommande informera om vilka stödjande insatser och åtgärder som kommunen kan göra för att främja näringslivsutveckling, entreprenörskap och företagsstöd.

Malung-Sälens kommun ska återkommande informera sin egen personal i allmänna frågor kring näringslivsutveckling och entreprenörskap, för att belysa behovet av tillväxt för att kunna möjliggöra utveckling av den egna verksamheten.

med kommunens anställda

- Bra service och bra verksamheter bygger på delaktighet och engagemang.

Intern kommunikation och information är byggstenar för delaktighet och engagemang samt för lust och glädje i arbetet.

Intern kommunikation och information är en prioriterad uppgift inom Malung-Sälens kommun.

Intern kommunikation och information är i första hand ett ledaransvar. Varje chef ansvarar för att det finns en god, öppen och ömsesidig dialog med medarbetarna, så väl kring den egna verksamheten som kring kommunens samlade verksamheter ur ett koncernperspektiv. Ledaransvaret utesluter inte att alla medarbetare har ett eget ansvar att själva söka information och föra dialog för att utföra sitt arbete på bästa möjliga vis, liksom för att kunna bidra till en utveckling av kommunens samlade verksamheter.

FAS (förnyelse, arbetsmiljö & samverkan) och SAM (systematiskt arbetsmiljöarbete) ska bilda grund för den interna kommunikationen mellan kommunens ledning och kommunens anställda.

Interna kommunikations- och informationskanaler ska nå samtliga anställda i Malung-Sälens kommun, även den som har uppehåll i sin tjänst, och det ska ges utrymme för både positiva och kritiska budskap.

Den interna kommunikationen och informationen ska samordnas med den externa. Viktiga budskap ska, om möjligt, nå fram till medarbetarna innan den når andra parter och aktörer.

Det ska göras ansträngningar att förklara bakgrunden till olika insatser och åtgärder samt att redovisa de konsekvenser som kan uppstå till följd av dessa. Med god bakgrundskunskap ges medarbetarna bättre förutsättningar att stödja och förstärka den externa kommunikationen.

Malung-Sälens kommun ska informera så snart som information finns att ge. Vid tillfällen när viss information inte kan lämnas ska det klart framgå vad orsaken är till detta och vid vilket tillfälle informationen kan vara möjlig och lämplig att lämna.

Medarbetare i Malung-Sälens kommun ska löpande informeras om principerna och grunderna för offentlighet, sekretess och meddelarskydd. Detta för att skydda grundlagsskyddade rättigheter, för att bidra till ett öppet samhälle och för att stärka medborgarnas förtroende för kommunens verksamhet.

med besökare i kommunen

- Ett gott värdskap bygger upp stolthet och grundlägger framgång

Ökad attraktivitet är ett gemensamt ansvar för Malung-Sälens kommuns alla förvaltningar och bolag.

Malung-Sälens kommun ska sträva efter ett samlat, strategiskt och löpande arbete kring åtgärder och insatser som främjar attraktivitet och tillgänglighet.

Besökare i Malung-Sälens kommun ska, utifrån de resurser som står till buds, uppleva de offentliga platserna i kommunen som välkomnande, tillgängliga och vackra samt även säkra och trygga. Även besökande barn ska uppleva att de är välkomna.

Besökare i Malung-Sälens kommun ska mötas av en öppen och serviceinriktad attityd. Bemötandet ska präglas av ett möjliggörande synsätt.

Malung-Sälens kommun ska se till så att besökare på ett enkelt och effektivt vis kan erbjudas och finna information om kommunens service och verksamheter.

Malung-Sälens kommun ska bidra till att möta behovet av enkla, effektiva och säkra informationsvägar gällande evenemang, aktiviteter och service som sker och finns i kommunen.

Malung-Sälens kommun ska vara en aktiv aktör för att främja ett gott värdskap i hela kommunen och för att belysa värdskapets betydelse för framgång och utveckling.

Malung-Sälens kommun ska på olika vis hävda arkitektur och design som viktiga redskap för att öka attraktiviteten. Ett sammanhållande gestaltningsprogram för hela kommunen bör vara vägledande.

med massmedia

- Korrekt information är grunden för legitimitet och förtroende

Malung-Sälens kommun ska ha en professionell och öppen relation till massmedia – press, radio, tv samt webbaserade media.

Malung-Sälens kommun ska arbeta för att ge massmedia en korrekt och nyanserad information om kommunens service och verksamheter.

Malung-Sälens kommun ska ha en professionell och korrekt hantering gällande offentlighet och sekretess.

Företrädare för Malung-Sälens kommun ska vara tillgängliga för massmedia och vara villiga att svara på frågor. Den som själv inte kan svara ska hänvisa till den person i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan, eller ska be att få återkomma med korrekta uppgifter.

Informationen till massmedia ska präglas av öppenhet, korrekthet och allsidighet. Företrädare för Malung-Sälens kommun ska sträva efter att belysa olika aspekter av en fråga.

Ledare i Malung-Sälens kommun ska ha ett aktivt förhållningssätt i förhållande till massmedia. Att kontakta massmedia ska vara naturligt och självklart även gällande missförhållanden och problem.

Alla verksamheter i Malung-Sälens kommun ska, vid behov, sträva efter planerade kontakter med massmedia (i form av pressmeddelanden, pressinformation eller liknande).

De budskap som företrädare för Malung-Sälens kommun lämnar till massmedia ska vara kända och förankrade internt. Om en fråga uppmärksammas i massmedia innan den har behandlats internt ska ansvarig chef, så fort som möjligt, informera den berörda personalen i frågan.

Alla medarbetare, som vid behov, kan bidra till att tillrättlägga eller förtydliga en fråga som behandlats av massmedia och som rör Malung-Sälens kommun bör delge detta till den som är närmast ansvarig för frågan.

Malung-Sälens kommun ska i alla delar respektera den grundlagsskyddade meddelarfriheten.

Malung-Sälens kommun ska välkomna och främja en fri och öppen debatt.

2.

INFORMATIONSPOLICY

Varför en informationspolicy?

Information är en prioriterad uppgift för Malung-Sälens kommun och skall alltid beaktas.

Inom ramen för all kommunal verksamheten är information en strategisk fråga. Särskilt för att skapa legitimitet, intresse och acceptans – bland kommuninvånarna, andra myndigheter och andra aktörer, liksom bland partners.

I samband med varje beslut ska informationsaspekten beaktas gällande om, hur, när och till vilka information ska ges. Informationen ska integreras i verksamhetsplaneringen och vara en prioriterad insats.

Informationspolicyn talar om hur vi ska förhålla oss till information inom Malung-Sälens kommun

Alla inom Malung-Sälens kommun informerar på något vis, muntligt eller skriftligt, via tryckta eller elektroniska medier. Malung-Sälens kommun behöver därför ha ett gemensamt förhållningssätt och en så långt som möjligt enhetlig syn på information. Alla beslutsfattare och all personal är informationsbärare och ambassadörer för Malung-Sälens kommun.

Mål för informationen

Information ska ha följande främsta syfte:

- att skapa kunskap om och trovärdighet – inåt (aktörer) och utåt.
- att skapa förtroende, motivation och delaktighet.

Malung-Sälens kommun ska förmedla samma budskap inåt som utåt. Informationen ska vara aktuell och samordnad. Malung-Sälens kommun ska inte använda metoder, finansiering eller kanaler för sin verksamhet som kan innebära att trovärdigheten på något sätt skadas.

Informationen ska vara:

- Öppen, saklig och korrekt
- Lättillgänglig och målgruppsanpassad
- Samtidig för alla berörda i den mån det är möjligt
- Utformad på ett professionellt sätt

Detta vill vi nå med intern information

Den interna informationen ska stödja och tydliggöra verksamhetsmålen för Malung-Sälens kommun, samt övriga princippolicyer. Den ska ge beslutsfattare och anställda en nödvändig överblick över verksamheten och dess utveckling.

Den interna informationen, speciellt i samband med förändringar, ska vara snabb, korrekt, samordnad och riktad till rätt personer.

Gemensamma interna kanaler

- Personalmöten
- Arbetsplatsträffar
- Webb
- Kommuninfo (Lotus)
- Utskick, tryckta eller elektroniska

Våra interna målgrupper är alla beslutsfattare i kommunen och alla anställda i kommunen.

Detta vill vi nå med extern information

Vårt mål med den externa informationen är att sprida kunskap om Malung-Sälens kommun och att ge Malung-Sälens kommun en tydlig identitet. Den externa informationen ska även skapa förtroende och skapa positiva attityder.

Den externa informationen ska ge en allsidig bild av verksamhet, och stödja arbetet med att göra Malung-Sälens kommun mera attraktivt.

Malung-Sälens kommun sprider information genom dessa externa kanaler

- Hemsida
- Annonser
- Nyhetsbrev
- Massutskick med e-post
- Pressmeddelanden/presskonferenser
- Trycksaker
- Övriga aktiviteter, t ex marknadsföringsinsatser

Den fastställda grafiska profilen är ansiktet utåt och påverkar omvärldens uppfattning om Malung-Sälens kommun.

Allt material ska utformas professionellt, tilltalande och följa den grafiska profilen. Det ska stå klart att Malung-Sälens kommun är avsändaren.

Våra viktigaste externa målgrupper är:

- Invånarna i Malung-Sälens kommun
- Övriga medlemmar i Malung-Sälens kommun

Riksdagen
Regeringen
Länsstyrelsen Dalarna
Region Dalarna
Landstinget Dalarna
Företag i Malung-Sälens kommun
Organisationer och föreningar i Malung-Sälens kommun
Intilliggande kommuner
Vänorter
Högskolan Dalarna
Almi Dalarna
Samarbetspartners inom ramen för projekt och samordnande aktiviteter
Sparbanksstiftelsen
Stiftelsen Teknikdalen
Dalarnas forskningsråd

Vem har informationsansvar?

En öppen och aktiv dialog förutsätter att alla beslutsfattare och anställda inom Malung-Sälens kommun är delaktiga. Inom en kommunal organisation och inom kommunal verksamhet finns ett tydligt samband mellan tillgång på information och förmågan (viljan) att ta ansvar.

Kommunfullmäktige

Ansvarar för att Malung-Sälens kommun har en övergripande policy för kommunikation, information och marknadsföring.

Ansvarar för att policys blir föremål för löpande utvärdering och att de, om det befinns nödvändigt, blir reviderade.

Kommunfullmäktiges presidium och kansli

Ansvarar för att kommunfullmäktige i Malung-Sälens kommun har ett arbetssätt och arbetsformer som främjar en öppen och förtroendefull dialog, i första hand med kommuninvånarna och i övrigt med här angivna externa målgrupper.

Kommunstyrelsen

Ansvarar för att det löpande genomförs informationsinsatser som stödjer och tydliggör verksamhetsmålen för Malung-Sälens kommun. Informationsinsatserna ska ge beslutsfattare, anställda och allmänheten en nödvändig överblick över verksamheten och dess utveckling.

Kommunstyrelsens ordförande

Ansvarar för att, i egenskap av majoritetsföreträdare, förklara vilka politiska överväganden som lagts till grund för ett beslut och ska vara villig och tillgänglig för att svara på frågor kring beslut som blivit upptagna i kommunstyrelsens protokoll.

Nämnder & styrelser

Ansvarar för att ge allmänhet och anställda en nödvändig överblick över verksamheten och dess utveckling.

Nämndordförande/styrelseordförande och förvaltningschef/verksamhetsansvarig

Ansvarar för att anordna lämpliga informationsinsatser (t.ex. presskonferenser, nyhetsbrev och/eller information till personalen) efter alla beslutstillfällen.

Kommunkansliet

Ansvarar för kommunens samordnade informationsinsatser.

Kommunchefen

Ansvarar för att Malung-Sälens kommun har en professionell och korrekt hantering gällande offentlighet och sekretess.

Informationsansvarig

Ansvarar för att samordna informationsinsatserna.

Ansvarar för att ge råd och stöd till nämnder, styrelser och förvaltningar gällande kommunikation, information och marknadsföring.

Ansvarar för att allt informations- och marknadsföringsmaterial utformas professionellt, tilltalande och följer den fastställda grafiska profilen.

Webb-master

Ansvarar för att kommunens elektroniska medier hålls aktuella och att de är en aktiv arena för dialog med allmänheten.

Förvaltningschef

Ansvarar för att information, så väl intern som extern, är en prioriterad insats och åtgärd inom respektive förvaltning.

Ansvarar för att det finns en god, öppen och ömsesidig dialog med medarbetarna, så väl kring den egna verksamheten som kring kommunens samlade verksamheter ur ett koncernperspektiv.

Ansvarar för att anställda ges en tydlig överblick över verksamheten och dess utveckling

Enhetschef/arbetsplatschef

Ansvarar för att relevant information når samtliga medarbetare inom respektive enhet/arbetsplats.

Ansvarar för att den interna informationen, speciellt i samband med förändringar, är snabb, korrekt och samordnad.

Ansvarar för insatser och åtgärder som främjar ett öppet och förtroendefullt arbets-
klimat inom respektive enhet/arbetsplats.

Ansvarar för att det regelbundet genomförs personalmöten och arbetsplatsträffar
inom respektive enhet/arbetsplats.

Webb-redaktör

Ansvarar för att publik information förmedlas till Web-master för elektronisk publi-
cering.

Vid extra ordinär händelse gäller särskild ordning.

Information och massmedia

Yttrandefriheten och meddelarfriheten tillhör grundstenarna i den svenska demo-
kratin.

Meddelarfriheten ger alla en lagstadgad rätt att kontakta och uttala sig för mass-
media (gällande den offentliga verksamheten). Efterforskningar om vem som läm-
nat informationen får inte förekomma.

Meddelarfriheten för anställda Malung-Sälens kommun ska värnas.

Öppenhet och tillgänglighet

Massmedia förmedlar och granskar vad som sker i samhället, och för att de ska
klara sin uppgift är det viktigt att journalisterna får hjälp med att få fram fakta om
beslut och verksamheter. Beslutsfattare och anställda i chefställning i Malung-
Sälens kommun ska svara sakligt, snabbt och korrekt. När massmedia kommer
med frågor – fundera på vem som är bäst lämpad att svara – hänvisa till den eller
de personerna.

Ledare i Malung-Sälens kommun ska även själva ta initiativ och förmedla beslut,
händelser och nyheter som kan intressera massmedierna.

Pressmeddelanden är ett sätt att inleda en dialog med massmedia. Alla press-
meddelanden bör samordnas och tas fram i samråd med informationsansvarig.

Den som upptäcker sakfel i mediernas rapportering om Malung-Sälens kommun,
bör påkalla felet för informationsansvarig. Det finns då möjlighet att be om rättelse
eller att bemöta felet.

3.

Marknadsföringspolicy

Marknadsföringens syfte

Marknadsföring av Malung-Sälens kommun ska främst bidra till att öka medborgarnas kunskap om kommunens service och verksamheter.

Marknadsföringen av Malung-Sälens kommun ska främja och öka medborgarnas delaktighet och engagemang.

Marknadsföringen av Malung-Sälens kommun ska bidra till att öka attraktiviteten.

Marknadsföringen ska präglas av

- trovärdighet och korrekthet
- lust och glädje
- tolerans, människors lika värde, demokrati, öppenhet, pluralism och respekt
- målgruppsorientering
- måttfullhet

Marknadsföringen ska riktas mot målgrupper

- kommuninvånarna
- brukare
- barnfamiljer
- ungdomar
- människor som aktivt väljer att besöka aktiviteter och evenemang i Malung-Sälens kommun

Övergripande principer

Malung-Sälens kommuns marknadsföring (annonsering) ska alltid vara strategisk och den ska vara formad utifrån ett koncernperspektiv.

Varje förvaltning och verksamhet svarar för sin egen marknadsföring. All marknadsföring skall samordnas med informationsansvarig.

Marknadsföringens utformning ska alltid följa den grafiska manualen.