



Älvkarleby  
kommun

# Kommunikations- strategi

2016-2020

Antagen av kommunfullmäktige  
2016-04-27



Älvkarleby  
kommun

## Inledning

Allt som Älvkarleby kommun gör – eller inte gör – berättar något om oss som organisation. Det vi gör påverkar hur andra talar om oss och hur de uppfattar bilden av Älvkarleby kommun; som organisation, som arbetsgivare och som en plats att leva och bo på.

Förväntningar på vår verksamhet baseras på vad människor vet och känner till om den. Med aktiv och tydlig kommunikation stärker vi demokrati och delaktighet, samarbete och engagemang i alla sammanhang.

God kommunikation kommer inte av sig själv. Vi måste göra rätt för att kunna kommunicera rätt. Därför delar vi alla – ledning, chefer och alla medarbetare – ansvaret för att göra kommunikation till en alltid övervägd och naturlig del av arbetet. Först då blir den värdefull.

Attityder och riktlinjer i denna strategi ska vara gemensamma för hela organisationen, i allt vårt kommunikationsarbete. Ordet ”strategi” betonar att vägvalen är långsiktiga och övergripande.

*En person som inte får information kan inte ta ansvar.*

*En person som får information kan inte låta bli att ta ansvar.*

≈ Jan Carlzon ≈

- Empati och respekt är ledord i vår kommunikation.
- Vi kommunicerar det vi vet – eller om vi vill veta något.  
*Vi varken tror, spekulerar, gissar eller antar.*
- Budskapet är ärligt och tydligt.
- All kommunikation utgår från mottagarens behov.
- Vi anpassar alltid valet av kanal till hur vi bäst når målgruppen.

*Strategin revideras vid behov, men en översyn ska ske minst vartannat år (jämna år).  
Strategin omfattar inte kriskommunikation, som utgör en särskild bilaga till Krisledningsplanen.*



## Älvkarleby kommun

### **Syfte**

Öppen kommunikation stimulerar, inspirerar och motiverar. Den ger nya insikter som kan hjälpa oss att utföra vårt uppdrag på ett annorlunda, roligt och effektivt sätt.

Att vara proaktiv, förutse och ta initiativ till kommunikation gör det lättare att förmedla vår verklighet och sanning, internt och externt.

Kommunikationen gör Älvkarleby kommun tillgänglig och underlättar för företagare, invånare, och besökare att ta del av och påverka vår service och verksamhet. Den skapar också ambassadörer som sprider bilden av Älvkarleby.

### **Ansvar**

Att uppmana till och skapa ramar för kommunikation är ett ledaransvar. Inom ramarna tar var och en – oavsett roll – ansvar för att både intern och extern kommunikation fungerar bra.

Kommunstyrelsens ordförande är i första hand talesperson i övergripande, politiska frågor.

Ordförande är i första hand talesperson i nämndspecifika frågor.

Kommunchef är i första hand talesperson i kommunövergripande frågor.

Förvaltningschef är i första hand talesperson i förvaltningsspecifika frågor.

### **Nämndansvar**

Varje nämnd ansvarar för att inkludera kommunikation i sin verksamhet, och för att ge medarbetare, brukare och medborgare förutsättningar till insyn och delaktighet.

### **Ledningsansvar**

Chefsuppdraget innebär ansvar för att inkludera kommunikationen i verksamhetsplanering och göra den till en naturlig del i det dagliga arbetet.

För att kommunikationen ska bli så effektiv som möjligt involverar ledningen en kommunikatör som kan ge råd om budskap, metoder och kanaler.

### **Medarbetaransvar**

Var och en har ett ansvar för att dela med sig av kunskaper och erfarenhet, så att hela organisationen kan ta del och ha nytta av det.



## Älvkarleby kommun

### **Intern kommunikation**

Delaktighet och mening uppstår när medarbetarna förstår helheten och den egna insatsens betydelse. Det vi säger externt måste först förstås och kunna förklaras av oss internt. Alla medarbetare ska ha den information de behöver för att utföra arbetet på ett effektivt sätt. Den interna kommunikationen ska tillgodose både helhet och detalj.

Varje medarbetare är en betydelsefull representant för Älvkarleby kommun, med förtroende och ansvar för att berätta om vår verksamhet, för allmänhet och för media.

### **Extern kommunikation**

Ärlig, snabb och öppen kommunikation med medborgare och allmänhet sprider fakta, påverkar attityder och ökar förtroendet för Älvkarleby kommun.

Det skapar en bild av Älvkarleby som organisation, men också som en plats där man lever, arbetar och gärna gör besök. Med en trovärdig dialog ökar medborgarnas engagemang och förmåga att bidra till den bilden.

### **Media**

En gynnsam, öppen och aktiv kontakt med media förutsätter att alla vet vad de kan och får göra om media tar kontakt.

Vi är alltid öppna och professionella i alla kontakter med media. De granskar vårt arbete, och vi förser dem regelbundet med relevanta och korrekta uppgifter. Media är också ibland en kanal för vår information, t ex i samband med rekrytering.

Oavsett om vårt budskap kan uppfattas positivt eller negativt är vi aktiva och tar eget initiativ till kommunikation. Innan media förmedlar vårt budskap ska det vara känt och förankrat internt.

Vi bevakar och analyserar medias bild av Älvkarleby kommun. Relevanta artiklar, debattinlägg och insändare bemöter vi snabbt och sakligt.

Varje medarbetare har rätt att uttala sig, både som privatperson och i sin yrkesroll. Chefer har ett särskilt ansvar att representera sin verksamhet. Ingen är skyldig att uttala sig offentligt.