



Kommunikationspolicy

Antagen av kommunfullmäktige 150507



Om kommunikationspolicyn

Falu kommuns kommunikationspolicy anger ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor för Falu kommun. Kommunikationspolicyn beskriver hur vi i vår kommunikation ska bemöta våra målgrupper med lika värde, tillit, dialog och respekt. På så sätt säkerställer den att Faluborna¹ och övriga målgrupper får god information oavsett vem de kommer i kontakt med i kommunen.

Falu kommun kommunicerar utifrån fyra olika perspektiv:

- Som en offentlig och demokratisk organisation ska Falu kommun informera om det som berör Faluborna.
- Som arbetsgivare ska Falu kommun ge sina medarbetare tillgång till den information de behöver för att de ska kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt.
- Som marknadsförare av Falu kommun och de kommunala konkurrensutsatta verksamheterna, ska informationen presenteras på ett professionellt och tillgängligt sätt. Den övergripande avsändaren ska vara Falu kommun.
- Som marknadsförare av platsen Falun kommun, även mot målgrupper utanför kommunen, ska informationen vara inbjudande och bidra till att förstärka Falun kommun som en attraktiv plats att leva, bo och arbeta i.

Övergripande mål för Falu kommuns kommunikation

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Falu kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut. Kommunikationsarbetet ska bidra till att bilden av Falun stärks som en attraktiv kommun att leva, bo och arbeta i, och det ska även bidra till att skapa stolthet över Falu kommun som arbetsgivare.

En korrekt och allsidig bild av kommunens verksamhet ger oss bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag och vara till nytta för Faluborna. Falu kommun ska kommunicera med Faluborna, vara lyhörda för deras åsikter och ta tillvara deras synpunkter. Dialogen med Faluborna ska prioriteras. Vi ska kommunicera i rätt tid, med rätt människor, med rätt information och i rätt omfattning. Vi uttrycker oss enkelt, vårdat och begripligt och anpassar språk och innehåll efter målgrupp.

Förhållningssätt för Falu kommuns kommunikation

Falu kommuns kommunikation ska vara till nytta för Faluborna. Den ska vara:

■ **Korrekt, öppen och tillgänglig**

Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav. Vår kommunikation ska vara korrekt och sann. Om information inte finns att ge berättar vi varför och när information finns tillgänglig.

I all kommunikation eftersträvar vi största möjliga öppenhet för att skapa förståelse för de beslut som fattas och de verksamheter vi bedriver.

Kommunikationen ska vara anpassad efter målgruppens behov och intressen. Falu kommun ska vara lätt att känna igen genom en tydlig identitet i fråga om form, ton och avsändare.

Vi ska alltid uttrycka oss enkelt, vårdat och begripligt. Vår kommunikation ska också vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

■ **Offensiv och samordnad**

Kommunikationen ska ha en drivande roll i samtliga processer och säkerställas i alla beslut. Vi tar initiativ i kommunikationen kring viktiga frågor och händelser. Det innebär bland annat att vi försöker underlätta för dem som söker information om vår verksamhet och helst gör informationen tillgänglig redan innan den efterfrågats.

Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra.

■ **Frekvent och relationsskapande**

Kommunens verksamhet berör alla Falubor i vardagen – vår verksamhet är viktig för många. Vi har därigenom ett stort ansvar att löpande berätta om det som sker inom kommunorganisationen och ta emot Falubornas synpunkter. Det ska vara lätt att ta kontakt med Falu kommun och vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik.

Falu kommun provar nya metoder till dialog i syfte att bygga och stärka relationer och utveckla kommunens tjänster. Kommunikationen ska underlätta för medborgarna att göra medvetna val och ta del av kommunens service.

Ansvarsfördelning

Falu kommun är en politisk styrd organisation som i första hand ska förse Faluborna med den vardagliga servicen. Det är de förtroendevaldas uppgift att driva politik och fatta beslut, och det är tjänstemännens uppgift att verkställa och informera om de politiska besluten och intentionerna.

Bilden av Falu kommun är ett gemensamt ansvar, där var och en – både förtroendevalda och tjänstemän inom hela kommunkoncernen – ska vara en god ambassadör för Falu kommun och Falun. Det är ett gemensamt ansvar att ge våra målgrupper god service och bemöta dem med respekt.

Alla förtroendevalda har ett ansvar gentemot sina väljare att fånga upp signaler och åsikter och återkoppla till dem. Politiska partier ansvarar för sin egen information och informationsspridning.

I varje *chefsuppdrag inom Falu kommun* ingår ett kommunikationsansvar – kommunikation ska finnas med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Varje chef inom Falu kommun har ett kommunikationsansvar gentemot sina medarbetare. Varje medarbetare har rätt att få den information som behövs för att kunna utföra sitt arbete på bästa sätt. Chefen ansvarar också för att medarbetarna får kunskap och information om sin betydelse för bilden av Falun och Falu kommun. Varje chef inom Falu kommun ansvarar också för kommunikationen inom sitt område gentemot Faluborna.

Varje *enskild medarbetare inom Falu kommun* ansvarar för att ta del av den information som krävs för att kunna genomföra ett bra arbete. Varje medarbetare har ett kommunikationsansvar gentemot sin närmsta chef och övriga medarbetare.

Falu kommuns kommunikationskontor är en resurs för samtliga förvaltningar och kontor. Kommunikationskontoret arbetar på en övergripande nivå med kommunikationsfrågor och arbetar aktivt för att utveckla kommunikationsarbetet i Falu kommun. Kommunikationskontoret ansvarar för att planera och samordna Falu kommuns övergripande interna och externa kommunikation samt ge råd och stöd i kommunikations- och mediefrågor.

Falu kommuns kommunikationschef har ett övergripande ansvar för kommunens interna och externa kommunikation samt kommunikationskanaler, och ansvarar för policy-, webb- och varumärkesfrågor.

