

Kommunikationspolicy för Täby kommun

2022-11-01

Dnr. KS 2022/294-02

Innehåll

Inledning	3
Målgrupper	3
Lagkrav och kompletterande dokument inom kommunikation	3
Extern kommunikation.....	4
Medierelationer	5
Intern kommunikation.....	5
Kommunikationsvägar.....	6

Inledning

All kommunikation påverkar hur omgivningen ser på kommunen och god kommunikation är därför en viktig och nödvändig del av arbetet för alla som arbetar i Täby kommun.

Täby kommuns interna och externa kommunikation ska vara ett verktyg i verksamhetens arbete med de mål som kommunfullmäktige slagit fast.

Täby kommun strävar efter öppenhet och tillgänglighet i allt arbete. Alla har rätt att få information och vägledning om kommunens verksamheter, planer och beslut, om hur de själva kan påverka och kan komma att påverkas, med undantag för viss information som är sekretessbelagd.

Täby kommuns kommunikation ska bidra till att invånare, företagare och besökare enkelt kan hitta information för att kunna göra välinformerade och relevanta val. Genom en nära dialog med Täbyborna fångas behov och önskemål upp och löpande förbättringar kan genomföras.

Genom att vara tillgängliga, engagerade och ha fokus på gott bemötande läggs grunden för en bra service. Detta i samklang med god kunskap om kommunens verksamhet och mål skapar förutsättningar för att bidra till ett tydligt och väl sammanhållet varumärke för Täby kommun.

Målgrupper

Viktiga målgrupper för kommunikation är i första hand invånare, företagare, besökare och medarbetare, men även möjliga framtida invånare, företagare och medarbetare samt verksamhet med av kommunen finansierat uppdrag.

Lagkrav och kompletterande dokument inom kommunikation

De lagar och direktiv som särskilt berör kommunikationsarbetet är bland annat tryckfrihetsförordningen (1949:105) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469), som reglerar offentlighetsprincipen och meddelarfriheten samt förvaltningslagen (2017:900), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), , lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk, dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 (GDPR) och tillgänglighetsdirektivet (EU) 2019/882.

Kommunikationspolicyn kompletteras med följande dokument som stödjer och förstärker hur Täby kommun kommunicerar:

- Grafisk profil. Den grafiska profilen är en viktig del av hur Täby kommun uppfattas. Den grafiska profilen ger en enhetlig och tydlig bild av Täby kommun och gör informationen trovärdig, professionell och tillgänglig. Täby kommuns grafiska profil ska alltid följas och gäller för all produktion av informationsmaterial, såväl tryckt som digitalt.

I den grafiska profilen ingår skyltmanual samt manual för profilprodukter.

- Rutin för sociala medier. Täby kommun finns i sociala medier och arbetet och närvaron utvecklas ständigt.
- Rutin för kriskommunikation. En krissituation ställer extra höga krav på beslutsförmåga och snabb och tydlig kontakt. Beroende på krisens omfattning kan det därför vara nödvändigt att frångå ordinarie kommunikationsarbete.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska ge kunskap, väcka intresse och skapa förtroende för Täby kommun. Invånarna ska på ett smidigt och enkelt sätt kunna ta till sig och hämta information från kommunen.

De verksamheter som bedriver tillsyn och myndighetsutövning behöver även de en väl fungerande kommunikation som är proaktiv, tydlig och enkel. Företag och verksamma i kommunen ska alltid mötas av hög service och professionellt bemötande i kontakten med Täby kommun.

Den externa kommunikationen ska:

- Ge invånarna korrekt och effektiv samhällsinformation och på så sätt ge möjlighet till insyn, påverkan och delaktighet i kommunen och dess verksamheter.
- Skapa enkla kontaktvägar där invånare, företagare och besökare ska uppleva att det är enkelt att både ta och ha kontakt med Täby kommun.
- Vara del av ett professionellt och trevligt bemötande.
- Skapa trygghet och förtroende vid särskild händelse eller kris.

Medierelationer

Medias granskning av offentlig verksamhet är viktig och påverkar allmänhetens bild av och förtroendet för kommunen. Täby kommun ska i sina kontakter med media agera sakligt och professionellt.

När det gäller uttalanden i media för kommunens räkning i en viss fråga är det lämpligt att den kommunföreträdare som kan frågan i sin helhet bäst utses till talesperson.

Alla offentligt anställda har rätt att, utan risk för påföljder, lämna uppgifter för offentliggörande i media. Detta kallas meddelarfrihet. Meddelarfriheten gäller dock inte för vissa sekretessreglerade uppgifter.

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att kunna utveckla verksamheten. God kommunikation inom organisationen krävs för samarbete och lärande och skapar förutsättningar för dialog, delaktighet och engagemang.

En god intern kommunikation är en förutsättning för en god extern kommunikation.

En väl fungerande intern kommunikation skapar förståelse för vision, mål, strategier, verksamhet och resultat. Alla kommunföreträdare ska veta vilka kommunen finns till för och vad uppdraget innebär.

Den interna kommunikationen ska:

- Vara en naturlig del i arbetet, i såväl planering, genomförande som uppföljning.
- Bidra till att samtliga kommunföreträdare är välinformerade och har tillgång till den information de behöver i sitt arbete.
- Bidra till känslan av sammanhang och samhörighet, men också förståelsen för att det finns ett gemensamt ansvar och uppdrag.
- Bidra till en gemensam syn på kommunikationen och lägga grunden för det strategiska kommunikationsarbetet.

Kommunikationsvägar

Täby kommun konkurrerar med många andra aktörer i kommunikationsbruset, något som ställer höga krav på flexibilitet och relevans. Effektiv kommunikation betyder rätt information till rätt mottagare i rätt omfattning – vid rätt tidpunkt och på rätt ställe.

Det ska vara enkelt att kontakta Täby kommun oavsett kommunikationsväg. Här har kommunikationsenheten och kontaktcenter ett gemensamt och viktigt arbetsområde.

Täby kommuns nav är taby.se. Utöver taby.se arbetar kommunen aktivt i sociala medier och med många andra kompletterande kanaler. Intranätet Insidan är kommunens primära interna kanal för medarbetare och chefer.