



Riktlinjer för kommunikation för Norrtälje kommun

Inledning

Kommunikation genomsyrar alla Norrtälje kommuns verksamheter. Varje dag har vi hundratals kontakter och möten. Oavsett om det är en lärare som samtalar med en förälder, en invånare som ställer frågor till vårt kontaktcenter eller en företagare som söker information på vår webb så är det just då som upplevelser av Norrtälje kommun och vår service skapas.

Kommunikation är en självklar och integrerad del i våra arbetssätt och verksamhetsprocesser. Norrtälje kommun är en offentlig verksamhet som ytterst är till för dem som bor i kommunen. Det innebär att vi har ett viktigt informationsansvar. Det ska vara enkelt att ta del av tillförlitlig information om den service vi erbjuder. Det ska också vara enkelt att ha insyn och vara delaktig i de beslut som kommunens förtroendevalda fattar.

Riktlinjerna för kommunikation gäller alla Norrtälje kommuns nämnder och bolagsstyrelser och ska ligga till grund för hur våra verksamheter planerar, genomför och utvecklar sin kommunikation. Kommunikatörer och chefer har ett särskilt ansvar för att riktlinjernas innehåll omsätts till handling i det dagliga arbetet.

Norrtälje kommuns vision - global livsstil, lokalt liv

Norrtälje kommun har en vision om framtiden. Det är en vision för både kommunkoncernens organisation och för Norrtälje som kommun. Den pekar ut färdriktningen för vårt engagemang på kort och lång sikt i vår strävan att skapa attraktionskraft, tillväxt och en kommun som ger möjlighet för alla invånare att leva det liv var och en vill leva.

Frihet - Ditt sätt att leva

I Norrtälje har du gott om svängrum att förverkliga dina drömmar, i såväl arbete som fritid. Här möter lugnet i naturen pulsen från Stockholm en spontanresa bort. Lev ut din frihet på stora ytor eller i liten vrå.

Förtroende - Trygghet på dina villkor



I Norrtälje är alla välkomna. Tillsammans utgör vi en stadig grund att stå på, där du har chansen att forma ditt eget liv, oavsett vem du är. Här finns mycket plats för många möjligheter.

Framtid - Hållbar tillväxt i attraktiv miljö

Norrtälje är en kommun med gamla traditioner och nya idéer. Vi tar tillvara de historiska rötterna med blicken vänd framåt. Vi är driftiga och utvecklar vår framtid genom en levande vardag och hållbar utveckling av stad och landsbygd.

Norrtälje kommuns värdegrund

En gemensam värdegrund skapar sammanhang, ger mening och vägleder oss när vi ska utföra något, fatta beslut eller förhåller oss till varandra och kommunens invånare. Vår värdegrund består av tre principer:

Invånaren först

Vi arbetar för invånaren. I Norrtälje kommun är vi lyhörda för möjligheter och lösningar som möter invånarens behov.

Allas lika värde

Alla har olika förutsättningar men lika värde. I Norrtälje kommun respekterar vi alla individer oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning och sexuell läggning.

Höga förväntningar

Vi har höga förväntningar på såväl medarbetare som invånare. I Norrtälje kommun kan du förvänta dig en verksamhet med tydliga mål som möjliggör ett samhälle som är hållbart för framtiden.

Tio utgångspunkter för vår kommunikation

Norrtälje kommuns kommunikationsarbete är ett verksamhetsstöd för att förverkliga kommunfullmäktiges budget, mål och vision. Därför ska all vår kommunikation utgå från ett antal grundläggande principer som hjälper oss att uppfylla det kommunala uppdraget. De gäller över tid och ger oss vägledning i det dagliga arbetet.

1 Hållbar kommunikation – en demokratisk fråga

Med hållbar kommunikation menar vi att allt som kommuniceras ska hålla att bygga vidare på. Utgångspunkten för hållbar kommunikation är rätt information, dialog, lyssnande, empati och förståelse. Med hållbar kommunikation skapas tillit och demokratin vårdas. Valfungerande kommunikation är grundläggande i ett demokratiskt samhälle, och som kommun har vi skyldigheter i vårt offentliga



serviceuppdrag. De innebär bland annat att tillhandahålla information och vägledning, samt ge möjlighet till insyn och delaktighet. Vi ska också vara lätta att förstå och underlätta för den enskilde att ta del av vår service, men även sina rättigheter. Det ska även vara lätt att ha med oss som myndighet att göra.

2 Med kommunikation når vi mål och resultat

Kommunikation är ett verktyg för att nå effekter och resultat, och i förlängningen verksamhetens mål. Kommunikation är en del av arbetet för oss alla och ett naturligt inslag i våra verksamheter. Samtidigt är kommunikation en strategisk stödprocess för att styra, leda och utveckla verksamheten. Genom att ha en helhetssyn, planera, sätta mål och följa upp, säkerställer vi att önskade resultat uppnås. Kommunikationen om verksamheternas mål är vital. De ska vara konkreta och begripliga, både för medarbetarna och för andra intressenter. Delaktighet kring målen och hur de ska förverkligas leder till engagemang.

3 Alla kommunicerar i Norrtälje kommun

Alla medarbetare, chefer och ledning spelar roll i kommunikationen. Därför har vi alla ett ansvar. Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten. En väl fungerande intern kommunikation är grunden till ett gott arbetsklimat och en förutsättning för att kunna utföra sitt arbete på ett effektivt sätt. Den bidrar till delaktighet och ansvarskänsla. En god intern kommunikation är även avgörande för kvaliteten i vår externa kommunikation, och hur organisationen uppfattas.

Medarbetaren har en avgörande roll i vår kommunikation, både internt och externt. I ett aktivt medarbetarskap ingår att söka och ta del av relevant information för att vara kunnig och uppdaterad i sin roll och verksamhet. Där ingår också att själv delge information och delta i en löpande dialog på arbetsplatsen, till exempel vid möten, och i utveckling av verksamheten. Medarbetaren förväntas företräda verksamheten och att ge ett gott bemötande.

Chefen säkerställer att det finns relevant information om verksamheten och att kommunikationen med dem som berörs fungerar. Det innebär bland annat att beakta kommunikationsfrågor i verksamhetsplanering och i fördelning av resurser. Chefen är en viktig företrädare för verksamheten i relationer och samverkan. Kommunikationen med medarbetarna är en självklar del av ledarskapet. Med kommunikation skapar chefen förståelse, mening och engagemang för att förverkliga mål och vision. Chefen lyssnar och ger återkoppling, skapar förutsättningar för dialog och nytänkande på arbetsplatsen. Det leder till delaktighet, stolthet och utveckling av verksamheten.



Ledningsgruppen har ett särskilt ansvar i att säkerställa samsyn kring centrala budskap och att målkommunikationen når önskad effekt i den egna verksamheten. Ledningsgruppen har även en viktig uppgift i att förmedla återkoppling från sin verksamhet till respektive nämnd/styrelse och kommunens ledning.

Kommunikatören ansvarar för att skapa förutsättningar och strukturer för information och kommunikation med verksamhetens målgrupper. Utifrån ett strategiskt perspektiv bistår kommunikatören verksamheterna i planering, samordning, genomförande och uppföljning av insatser. Kommunikatören har kompetensen att skapa effektiv kommunikation. Därför har kommunikatören det yttersta ansvaret att bedöma kanalval, utformning och innehåll. Chefer och ledning får stöd i att bedöma kommunikationsbehov och med kommunikationsplanering.

4 Vår kommunikation är planerad och effektiv

Inriktad på resultat

Vår kommunikation ska vara inriktad på att skapa nytta. Därför frågar vi oss alltid vilket resultat som ska uppnås när vi utformar en insats.

Gott bemötande

Varje dag har vi hundratals kontakter inom verksamheterna och med dem vi är till för - invånarna. Alla Norrtälje kommuns kontakter, oavsett form, ska präglas av ett gott bemötande. Det ställer krav på kunniga medarbetare, som har tillgång till relevant och aktuell information, och att förutsättningarna för kommunikation är goda.

Vi lyssnar och samverkar

För att ta vara på invånarnas engagemang och kunskaper, och involvera dem i utvecklingen av verksamheten, krävs en levande dialog. Vi ska vara öppna för olika tankar, idéer och förslag och ska samverka både inom kommunen och med andra. Återkoppling – att berätta vad vi gör och hur det går – är en viktig del av dialogen.

Kunskapen om mottagaren styr

Vår kommunikation blir framgångsrik när vi kommunicerar på mottagarens villkor. Därför ska vi tänka ”utifrån och in” och anpassa vår kommunikation efter aktuell analys av målgruppers behov och förutsättningar.



Vi gör smarta kanalval

För att uppnå önskad effekt behöver vi göra medvetna kanalval. Det kräver att vi är uppdaterade om förutsättningar och möjligheter. Norrtälje kommuns gemensamma webbplatser är våra främsta digitala kontakt- och serviceytor.

5 Vi kommunicerar medvetet och inkluderande

Alla ska känna sig inkluderade. Därför ska vi vara kunniga och kritiska när vi utformar vår kommunikation. Det märks i val av kanal, språk, ord, bilder och annat. Vår information ska vara enkel att hitta, tillgänglighetsanpassad och vi har användarvänliga gränssnitt i våra tjänster. Vi ska också vara nytänkande och långsiktiga i våra kommunikationsinsatser. Vår kommunikation får gärna vara engagerande och inspirerande, men den ska alltid vara korrekt, saklig och aktuell. Det ska tydligt framgå att Norrtälje kommun är avsändare.

6 Samordning och tydlighet stärker varumärket

Vi utnyttjar kraften i att tillsammans vara Norrtälje kommun och ska ha en medveten och sammanhållen varumärkeshantering. Det gör det lätt för våra intressenter att känna igen oss, och det bidrar till intern samhörighet och effektivitet.

Ett gemensamt varumärke

En mångfald av viktiga verksamheter utgör Norrtälje kommun. Tillsammans är vi en kommunkoncern som hålls samman av ett gemensamt varumärke. Vår strävan är att skapa en tydlig bild av Norrtälje kommun. Då gör vi det lättare för invånarna att förstå vad som ingår i den kommunala servicen och att ta tillvara sina demokratiska rättigheter. Varumärket Norrtälje kommun ska inge förtroende och stärka våra enskilda verksamheter.

Bilden av oss är vårt varumärke

Norrtälje kommuns varumärke är summan av de uppfattningar som vår omvärld och vi själva har om vår verksamhet. Alla de möten vi dagligen har med invånarna och andra intressenter är avgörande. Men styrkan i vårt varumärke avgörs av kvaliteten på vår service och våra tjänster. Vi bygger det tillsammans inifrån. Våra verksamheter bidrar till att Norrtälje kommun är en attraktiv plats att leva på, men har också betydelse för kommunen som besöksdestination och för attraktionskraften hos företagare och investerare.

En kommun – en avsändare

Det ska alltid framgå att Norrtälje kommun är avsändare när vi kommunicerar. Därför har vi en gemensam grafisk profil som alla förvaltningar använder



konsekvent. Det viktigaste elementet är vår logotyp som alltid ska finnas med. Bolagen kan använda egna grafiska profiler, men ska sträva efter att skapa igenkänning till kommunen. Bolagen kommunicerar alltid att de är en del av Norrtälje kommun.

Vi är tydliga kring beslut

Det ska vara tydligt i vår kommunikation när något är beslutat eller när det är en politisk vilja som ännu inte beslutats. Därför finns det en tydlig gräns mellan Norrtäljekommuns kommunikation där kommunen företräds av tjänstemän, och partipolitiska budskap som kommunalråd och andra politiska företrädare förmedlar.

7 Vi utgår från gemensamma budskap

För att göra Norrtälje kommuns identitet och inriktning tydlig ska vi ha gemensamma övergripande budskap som återspeglar kommunens ambition. Budskapen kan brytas ner och uttryckas på olika sätt av våra verksamheter i den egna externa och interna kommunikationen.

Vi strävar efter att kommunicera budskapen så att de blir meningsfulla, leder till engagemang och handling. Därför använder vi gärna ett berättande format där vi försöker att vara konkreta och utgå från invånarens perspektiv.

De övergripande budskapen fastslås av kommunfullmäktige. Som komplement till övergripande budskap, använder vi i verksamheterna budskap om hur vi gör, hur det går och var vi befinner oss. Dessa budskap visar vad vi åstadkommer och bidrar till dialog om Norrtälje kommuns utveckling. De är inriktade på att skapa delaktighet och stolthet.

8 Sakliga och aktiva mediekontakter

Våra mediekontakter ska präglas av största möjliga öppenhet och insikt om mediernas demokratiska roll och förutsättningar. Vår ambition ska vara att ge en rättvisande bild av Norrtälje kommun och vi ser potentialen i en god medierelation. Medierna har en viktig roll som granskare av offentlig verksamhet, och de förmedlar och värderar information, stimulerar till diskussion och driver opinion. Det ska gå lätt och snabbt att komma i kontakt med den medarbetare som har ansvar och kompetens i en fråga. Därför ska vår beredskap och tillgänglighet vara hög. Alla medarbetare kan svara på frågor från media, men är inte skyldiga att göra det. Man kan alltid hänvisa till närmsta chef. Ytterst är det kommunens ledning som avgör vem som uttalar sig i Norrtälje kommuns namn i olika frågor.



För att underlätta det övergripande kommunikationsarbetet är det bra om medarbetare som haft kontakt med massmedia i frågor av större betydelse meddelar detta till kommunikationschefen, samt till närmsta chef. Vi ska respektera yttrandefriheten, som ger alla rätt att uttrycka tankar och åsikter, och meddelarfriheten, som ger anställda inom offentlig sektor rätt att kontakta massmedia. Efterforskning om vem som lämnat informationen får inte förekomma.

Vår omvärldsbevakning ska vara relevant och anpassad till dagens komplexa och snabbväxande medielandskap med många aktörer. Vi äska vara analytiska, uppmärksamma på felaktigheter i andras kommunikation och reaktiva när det behövs.

Kommunikationschefen ansvarar för det mediestrategiska arbetet, leder arbetet gentemot massmedia och följer upp Norrtälje kommuns närvaro i massmedia och i social media. Kommunikationschefen initierar även utbildning i mediehantering för nyckelpersoner.

9 Samordnad och snabb kommunikation i kris

Vid oförutsedda händelser gäller samma principer för kommunikation som normalt, men det finns en särskild kriskommunikationsplan som ska följas. Kriser ställer särskilda krav på snabb, samordnad och kontinuerlig kommunikation som baseras på fakta om den aktuella situationen. Vi samverkar med andra berörda i och utanför Norrtälje kommun när det behövs.

10 Lagar som reglerar kommunikationsarbete

Grunden för Norrtälje kommuns kommunikation är de rättsprinciper som finns i svensk lag. Några av de lagar som berör kommunikation är: förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, språklagen, personuppgiftslagen, upphovsrättslagen och diskrimineringslagen.