

Kommunikation

Politikerutbildning den 5 april 2023



PARTILLE KOMMUN

Innehåll

- Hur kommunicerar vi i Partille kommun
 - Kommunikationspolicy
 - Kommunikationsstrategi
 - Grafisk profil
 - Våra kanaler
- Riskkommunikation
- Kontakt med media

Varför kommunikation?

Allt kommuniserar!
Alla kommuniserar!



Vad gäller i Partille kommun?

Kommunikationspolicy

Syfte med Partille kommuns interna och externa kommunikation

- utveckla och stärka den kommunala demokratin och dialogen med medborgarna
- sprida kunskap om kommunens verksamhet, erbjudande, service och tjänster
- göra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta
- bidra till att hantera kriser
- stärka Partille kommuns varumärke.

Kommunikationspolicy forts.

Mål och strategi

- Partille kommuns kommunikation ska bidra till att kommunens övergripande vision, strategier och mål uppnås. Genomtänkt och strategisk kommunikation är en förutsättning för att kommunens medarbetare kan hålla hög kvalitet på tjänster och service, samt säkerställer att resurser används effektivt. Genom en enhetlig kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.

Värdeord och kommunikationsprinciper

- Partille kommuns kommunikation ska präglas av kommunens värdeord allas lika värde, professionalitet och framåtanda. All kommunikation utgår från principerna snabb, korrekt, öppen, tillgänglig och medmänsklig.

Ansvar

- Inom Partille kommun följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten.

Kommunikationsstrategi

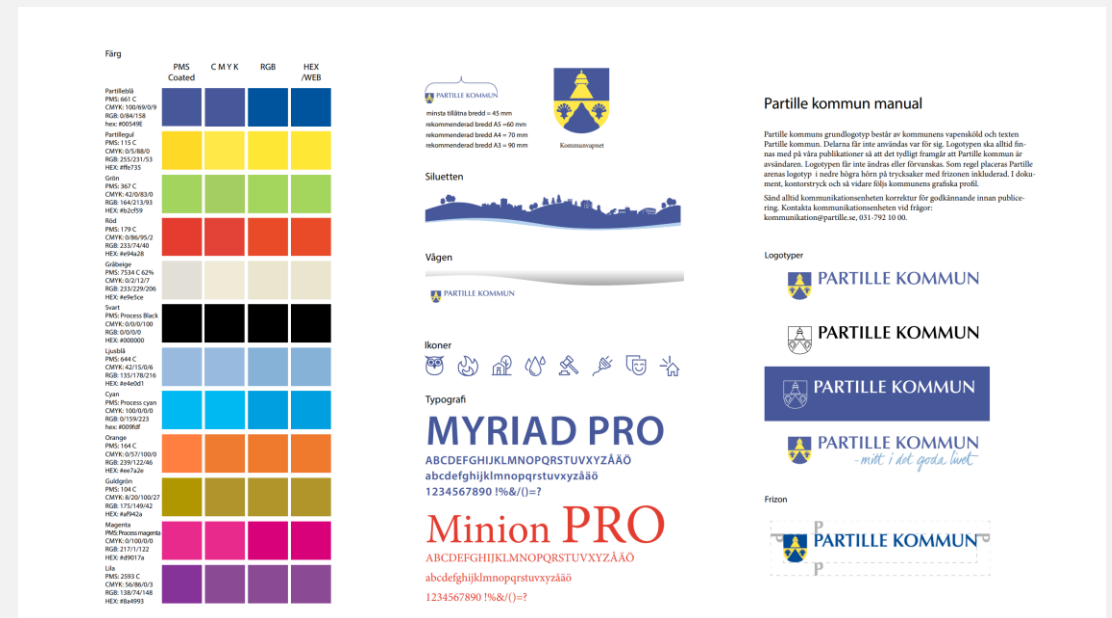
- **Planering, samordning och uppföljning**
- **Budskap och ton**
- **Grafisk profil**
- **Kanaler**
 - Personliga möten/kontakter
 - Digitala kanaler
 - Tryckt information
 - Mediekontakter
 - Kundcenter
- **Ansvar**
 - Ansvar olika roller/funktioner
- **Kriskommunikation**
 - Utgångspunkter och mål för kriskommunikation
 - Struktur och ansvar vid kris
- **Lagar och regler**



Grafisk profil

Vår grafiska profil

- Partille kommun ska kommunicera enhetligt.
- Kommunens grafiska profil ska följas i all kommunikation och det ska alltid framgå att Partille kommun är avsändare.
- Detta bidrar till ökad trovärdighet och utgör en garanti för att kommunen står bakom budskapet.
- All kommunikation som utgår från Partille kommun utgår från kommunen som helhet och det är sällan relevant att specificera vilken förvaltning eller verksamhet som står bakom kommunikationen.



Särprofilerade verksamheter

- I Partille kommun finns det tre undantag från vår regel att inga verksamheter ska ha egna logotyper och gemensamt för dessa är att de konkurrerar externt på marknadsmässiga villkor.
- De verksamheter som har egna logotyper inom kommunens försorg har även en egen identitet, som ska användas i all kommunikation som utgår från dessa verksamheter.



/PARTILLE
GYMNASIUM/



Våra kanaler

Våra kanaler

Partille kommun ska alltid välja kanaler aktivt utifrån syfte, målgruppernas behov, kunskap och förutsättningar.

- **Personliga möten och kontakter** är en viktig del av vår kommunikation, såväl internt som externt. De skapar förutsättningar för delaktighet och inflytande, ger möjlighet till dialog och ett utbyte av information och idéer.
- **Digitala kanaler** är ofta ett tids- och kostnadseffektivt sätt att kommunicera.
 - *Intranätet Insidan* är kärnan i vår interna kommunikation. Genom intranätet får medarbetarna kunskap om de delar av kommunens verksamheter som rör dem som medarbetare.
 - *Webbplatsen partille.se* är kärnan i vår externa kommunikation. På kommunens webbplats ska det vara möjligt för kommuninvånare och andra intressenter att utföra tjänster och service, snabbt komma i kontakt med kommunen på flera olika sätt och ta del av aktuell information.
 - *Sociala medier* är en viktig del av Partille kommuns externa kommunikation. Genom olika sociala medier sprider vi aktuell information om kommunen, skapar intresse för våra verksamheter, för dialog med medborgarna och stärker kommunens varumärke. Utvecklingen inom sociala medier går snabbt och vi ska alltid göra aktiva avvägningar när det gäller vilka sociala medier vi använder och i vilket syfte.

Våra kanaler forts.

- **Tryckt information.** Partille kommun är restriktiva kring att trycka upp information, då tryckt information snabbt blir inaktuell samt innebär kostnader och påverkan på miljön. Dock finns det frågor och tillfällen där det är motiverat att informera i tryckt form och då det kan vara en effektiv kanal.
- **Mediekontakter** Partille kommuns kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet. Det gäller i såväl positiva som negativa frågor. Mediernas roll är viktig i ett demokratiskt samhälle och de har som uppdrag att granska offentliga verksamheter. Vi ska därför ha en god beredskap för att möta mediernas krav på snabb respons och rätt till insyn.
- **Kundcenter** I de flesta fall är kundcenter den första personliga kontakten med Partille kommun för medborgarna. Kundcenters uppdrag är att öka tillgängligheten, förbättra servicen till Partilleborna och ska utgöra en länk mellan medborgarna och verksamheterna.

Kriskommunikation

Vad är en kris?

- En **kris** hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis elförsörjningen, vår hälsa eller vår frihet. Det kan handla om att väldigt många människor drabbas eller att en händelse får så stora konsekvenser att samhället inte fungerar som det ska.
- En **extraordinär händelse** är en händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning eller en överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner

Kriskommunikation = kommunikation vid kriser eller extraordinära händelser

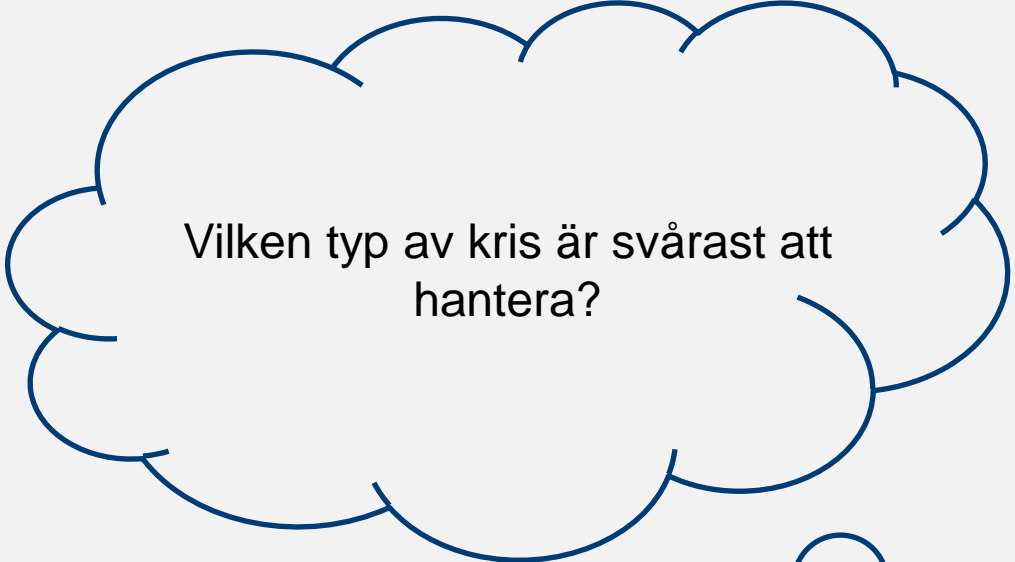
Kriser

Kan orsakas av

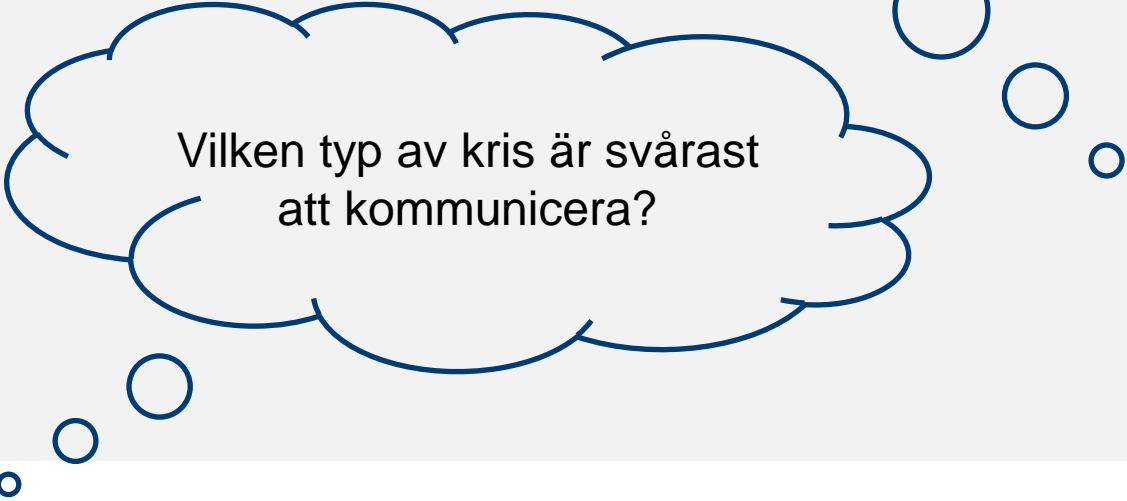
- En faktisk händelse
- Information eller uppgifter som påverkar förtroende

Kan uppstå

- Plötsligt och oväntat
- Långsamt och över tid



Vilken typ av kris är svårast att hantera?



Vilken typ av kris är svårast att kommunicera?

Vad är kriskommunikation

- Den kommunikation som äger rum mellan de aktörer som måste bemästra krisen.
- Kommunikation med och till olika grupper som direkt eller indirekt berörs av krisen.
- Strukturer och kanaler vid eller inför en kris.



Hur kommunicerar vi vid kris?

Kommunikation vid kris

- Kommunikation i kris ska i så stor utsträckning som möjligt fungera som kommunikation i vardagen. Kriser ställer dock högre krav på kommunikation gällande text
 - Snabbhet
 - Frekvens
 - Tydlighet
- Vi bygger relationer och förtroende i vardagen. Vi förstärker det genom att agera och kommunicera när något oväntat händer.
- Vår förmåga att kommunicera vid en kris kommer direkt att påverka hanteringen av själva krisen, hur krisen uppfattas och förtroendet för oss.

Utgångspunkter för kriskommunikation

- Vid en kris ska Partille kommun kommunicera aktivt med berörda målgrupper
- Kriskommunikationen utgår från våra övergripande kommunikationsprinciper – snabb, korrekt, öppen, tillgänglig och medmänsklig
- Budskapen ska vara tydliga och enkla att förstå

*från Partille kommuns kommunikationsstrategi

Målen för kriskommunikation

Berörda målgrupper ska

- ha tillgång till aktuell och tillförlitlig information om krisen eller händelsen
- veta hur de bör agera eller förhålla sig i den rådande situationen
- känna förtroende för kommunens hantering av krisen
- kunna få svar på frågor och uppleva att kommunen finns tillgänglig.

*från Partille kommuns kommunikationsstrategi

Kontakt med media

Hur fungerar media?

Vad har nyhetsvärde

- Närhet – händelsen inträffar geografiskt, tidsmässigt eller kulturellt nära.
- Avvikelse – händelsen är ovanlig, oväntad eller dramatisk.
- Negativ händelse – dåliga händelser har högt nyhetsvärde.
- Händelsen involverar många människor.
- Händelsen får konsekvenser för många människor.
- Händelsen kan följas under en längre tid.
- Nyhetsproducenten är ensam om nyheten.
- Händelsen involverar berömda personer eller personer med inflytande över samhället.
- Det finns bildmaterial som skildrar händelsen.

Anvisning för mötet med media

Anvisning för mötet med media

Syfte

- Klargöra Partille kommuns förhållningssätt i kontakten med media
- Utgöra en gemensam grund för hur vi hanterar media
- Skapa en trygghet hos våra medarbetare i mötet med media

Mål

- Målet med vår medienärvaro är att öka kunskapen om och förtroendet för Partille kommun och skapa en korrekt och nyanserad bild av kommunens verksamheter. Vi ska uppfattas som en aktiv, ärlig och trovärdig organisation.

Inriktning

Medias roll är viktig i ett demokratiskt samhälle och de har som uppdrag att granska offentliga verksamheter, ett uppdrag som vi ska ha förståelse och visa respekt för. Vi ska därför ha en god beredskap för att möta mediernas krav på snabb respons och rätt till insyn.

Partille kommuns kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet. Det gäller i såväl positiva som negativa frågor. Vi ska betrakta mötet med media som en möjlighet att bidra till en korrekt och nyanserad bild av kommunens verksamhet.

Därför är det viktigt att chefer och medarbetare i Partille kommun

- Känner till och respekterar medias roll och det journalistiska uppdraget
- Känner till och respekterar offentlighetsprincipen, meddelarfrihet, efterforsknings- och repressalieförbud.
- Arbetar proaktivt i så stor utsträckning som möjligt och tar själva initiativ till kontakt med media i såväl negativa som positiva frågor.
- Är tillgängliga och underlättar medias arbete när kontakt sker på medias initiativ.



Vem möter media

- Alla får, ingen måste, några bör
- Kommunens talespersoner
 - Företräder kommunen officiellt
 - Frågor besvaras så nära verksamheten som möjligt
 - Talespersoner i kris
 - Undvik personifiering

Att tänka på vid kontakt med media

Alltid...

- ta god tid på dig
- tänka efter innan du svarar
- hålla dig inom ditt eget ansvarsområde
- säga om du inte vet, kan eller får svara på frågan
- hålla dig till fakta
- vara tydlig, rättvis och ärlig
- förutsätta att allt du säger används av journalisten

Aldrig...

- ljuga, gissa eller spekulera
- bli arg eller upprörd
- låta situationen eller reportern stressa dig
- använda fackspråk eller förkortningar
- diskutera sekretessbelagd information
- använda uttrycket "ingen kommentar"
- tala om sådant som är utanför ditt yrkes- och ansvarsområde



Frågor?



PARTILLE KOMMUN

- mitt i det goda livet