

Kommunikationsstrategi för Skellefteå kommun

Väl fungerande information och kommunikation är en förutsättning för att Skellefteå kommun ska nå sina övergripande mål. Kommunikationsstrategin utgör ett stöd i det arbetet genom att beskriva *hur* organisationen ska kommunicera. Andra aktivitets- och kommunikationsplaner formulerar *vad* som ska kommuniceras.

Vision

Kommunens information – och den kommunikation som informationen ger upphov till – upplevs som nära, enkel och öppen. Kommunikationen uppmuntrar medborgarnas medverkan i den demokratiska processen samt bidrar till att skapa en god relation mellan medborgare, beslutsfattare, medarbetare och andra intressenter.

Stöd för målstyrning

Kommunikationsstrategin är formulerad med utgångspunkt från den kommunikativa plattformen *nära, enkelt, öppet*. Målen stödjer direkt och indirekt nyckelfaktorerna i koncernstyrkortet, med tonvikt på *nöjda medborgare och kunder*. Kommunikationsstrategin är också ett stöd för Skellefteå kommuns gemensamma värdegrund.

Målgrupper

Internt: Inom organisationen Skellefteå kommun
Lokalt: Invånare i Skellefteå kommun
Externt: Utanför Skellefteå kommun

Övergripande mål

- Kommunens information och kommunikation utmärks av professionalitet, engagemang och framsynthet.
- Informationen är tillgänglig även för medborgare med speciella behov.
- Medarbetare och ledare ser sig som kommunikatörer.

- Medarbetare har nödvändiga kunskaper och insikter om hela kommunens verksamhet i dialogen med medborgarna.
- Förtroendevalda och ledare tar ansvar för kommunens information och kommunikation.

Klarspråk

Mål

- Alla texter är skrivna utifrån läsarperspektivet.
- Skrivelser och protokoll har en bra struktur och är skrivna med klarspråk*.
- Informationstexter (annonser, webb, broschyrer, pressmeddelanden m m) formuleras ändamålsenligt utifrån medier och målgrupper.
- Språk och tonfall i texter stärker vi-känslan med läsaren.
- Alla verksamheter engagerar sig i klarspråksprocessen.

*myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Massmedia och opinionsbildning

Mål

- Kommunen är en aktiv part i samhällsdialogen, dels via samspelet med massmedia, dels genom att bevaka och delta i den samhällsdebatt som äger rum i medier.
- Skellefteå kommun har ett öppet och tillmötesgående förhållningssätt till massmedia
- Skellefteå kommuns företrädare har ett professionellt umgänge med massmedia
- Omvärldens intresse för Skellefteå ökar

Grafisk profil

Mål

- Skellefteå kommuns grafiska identitet är enkel och konsekvent, och särskiljer sig tydligt från andra organisationer.
- Det är enkelt att identifiera Skellefteå kommuns verksamheter.
- Den visuella kommunikationen är lätt att uppmärksamma.
- Kunskapen och förståelsen för professionell tillämpning av den grafiska profilen ökar hos kommunens personal.
- Inga undantag görs från den grafiska profilen.

E-post- och telefonkontakter samt personliga besök

Mål

- Alla upplever sig vara tydligt och väl bemötta i kontakten med Skellefteå kommun.
- Återkoppling till kund ska ske snarast, dock senast inom tre dagar, oavsett på vilket sätt kunden har kontaktat kommunen.