



KIMITOÖN
KEMIÖNSAARI

KOMMUNIKATIONSPOLICY



KOMMUNIKATION

Kommunikation är ett strategiskt verktyg och en central del av kommunens verksamhet. Det är en förutsättning för demokrati och service. Kommunikation vid rätt tidpunkt säkerställer en välgjord ärendebereidning och ett gott beslutsfattande.

En aktiv kommunikation inger förtroende hos kommuninvånare och intressentgrupper och skapar förutsättningar för dialog och möjligheter att påverka. Kommunikation är ett verktyg för att bygga upp kommunens image och identitet – vi är alla ambassadörer för Kimitoön.

Kimitoöns kommunikationspolicy innehåller allmänna principer för kommunikationen och fungerar som ett hjälpmedel för kommunens verksamheter. Kommunikationspolicyerna ska bidra till att förverkliga och förankra den vision, de värderingar och de mål som finns i vår kommunstrategi.

Våra värderingar är öppenhet, aktivitet och förnyelse.



KIMITOÖNS VISION 2021

Kimitoön är Finlands mest smidiga och livskraftiga skärgårdskommun – präglad av aktivt företagande i inspirerande, havsnära miljö.

VÅR KOMMUNIKATION SKA PRÄGLAS AV:

1

Vi erbjuder begriplig och lättillgänglig information vars innehåll anpassas enligt mottagarnas behov och förutsättningar. Vi beskriver vad vi gör och varför. Vi är tydliga med när vi inte kan ge ut information och motiverar varför.

2

Vi är snabba och tar själva initiativ till att kommunicera, i stället för att vänta på rykten och påtryckningar. Vi förutser omvärldens intressen och tillgängliggör information innan den efterfrågas. Vi betjänar enligt enlucksprincipen där det är möjligt.

3

Det ska vara enkelt att föra en dialog med oss. Vi utvecklar därför våra kanaler för att bättre kunna bemöta behovet av information och service.

ANSVAR OCH ORGANISATION

Alla i kommunen kommunicerar och har ett ansvar för att kommunicera. Vi bidrar alla till att bygga upp Kimitoöns image.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna.

Kommunstyrelsen, nämnderna, kommundirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare ska se till att kommuninvånarna och de som använder tjänsterna får tillräckligt med information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och att de kan delta i och påverka beredningen av dessa ärenden. Det vardagliga ansvaret för kommunikationen ligger hos den operativa ledningen.

Avdelningscheferna har det yttersta ansvaret för att informationen och kommunikationen fungerar inom sin sektor. Varje enhetschef och förman har ett ansvar för att kommunikationen fungerar inom sitt ansvarsområde. Alla anställda ska också själva söka den information och kunskap som behövs för att kunna utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt.

Kommunens kommunikationsansvarige stöder, sparrar och utbildar organisationen i kommunikationsfrågor.

På koncernnivå ansvarar dotterbolag och andra koncernbolag för sin egen kommunikation i samarbete med kommunen.



INTERN KOMMUNIKATION

En välfungerande intern kommunikation är en förutsättning för en effektiv extern kommunikation. Det är viktigt att personalen känner till och står bakom våra mål, planer och beslut. En god intern kommunikation bidrar till att göra Kimitoöns kommun till en attraktiv arbetsgivare.

En öppen och aktiv dialog skapar förutsättningar för ett bra arbetsklimat. En välinformerad anställd med möjlighet att påverka känner delaktighet och ansvar, vilket ger engagemang och motivation i arbetet.

Det yttersta ansvaret för den interna informationen ligger på avdelningscheferna, enhetscheferna och förmännen. Kommunens anställda ska ges möjlighet att delta i och bör även följa med den interna kommunikationen.

MÅLGRUPPER

- Personal
- Förtroendevalda

KANALER

- Intranät
- E-post
- Personalinfo
- Arbetsplatsmöten
- Möteshandlingar
- Aftonskolor

MÅL MED VÅR INTERNA KOMMUNIKATION

1 Personalen ska i så stor utsträckning som möjligt få information innan den når ut externt till invånare och massmedia. Våra interna informationskanaler ska användas aktivt för detta ändamål.

2 Den interna informationen bör vara tydlig, enkel och korrekt för att undvika missförstånd när vi kommunicerar externt. Välinformerade anställda och förtroendevalda ger upphov till god kvalitet i den externa kommunikationen.

3 Nyanställda och nya förtroendevalda ges en bra introduktion så att de får en inblick i vår verksamhet, vår organisation och våra mål.

4 Vi för en öppen dialog om de stora frågorna och om vart Kimitoön är på väg. Genom korrekt information och ökad kunskap hos personal och förtroendevalda klarar vi bättre av att nå en samsyn på hur vi ska tackla stora förändringar.

EXTERN KOMMUNIKATION

Vårt uppdrag är att skapa kännedom om kommunens verksamhet och service, hur man tar del av våra tjänster och hur man kan påverka. Vi berättar också hur vi bidrar till att Kimitoön är en attraktiv kommun att bo och verka i, besöka och återvända till.

Kommunikationen följer vårt visuella uttryck och signalerar att vi är en kommun.

Avdelnings- och enhetscheferna ansvarar för att kommuninvånarna och de som använder tjänsterna får tillräckligt med information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och hur de kan delta i och påverka beredningen av dessa ärenden.

MÅL MED VÅR EXTERNA KOMMUNIKATION

1

Kommunikationen upplevs som öppen, lättillgänglig, aktiv och trovärdig.

2

Våra invånare och serviceanvändare känner till vad vi gör och varför, samt hur de kan ta del av service och tjänster.

3

Våra invånare och serviceanvändare känner till när och hur de kan delta och påverka.

4

Vi bidrar till att skapa en attraktiv bild av kommunen att bo och verka i, besöka och återvända till. Vi är alla ambassadörer för Kimitoön.

MÅLGRUPPER

- Invånare
- Näringsliv
- Föreningar och organisationer
- Fritidsboende
- Potentiella inflyttare och nya företag
- Samarbetspartner (myndigheter, andra kommuner, övriga)
- Turister
- Massmedia

KANALER

- Direktkontakt och kundbetjäning
- Webb (allmänt datanät)
- Sociala medier
- Invånarträffar och möten
- Rundabordssamarbeten
- Lokala medier
- Infoblad och utskick
- Nyhetsbrev
- Marknadsföring (mässor, reklam)
- Annonser
- Möteshandlingar

KANALER

INTRANÄT (Intern)

Intranätet är kommunens interna informationsverktyg. Alla anställda ska ges möjlighet att följa informationsgången och bär också ett ansvar för att göra det. Inom varje sektor finns minst en person som uppdaterar intranätet. Kommunens webbråd ansvarar för att utveckla och utbilda.

E-POST (Intern & extern)

I både extern och intern kommunikation bör man reagera på och besvara e-post inom en rimlig tid. I e-post beaktas brevhemlighet, integritetsskydd, god förvaltningssed och hövlighet. Konfidentiell information sänds via krypterad e-post. Kommunens anställda ska i all extern e-postkommunikation använda en förenhetligad signatur. Kommunen har separata anvisningar för e-post.

MÖTESINFORMATION (Extern)

Fullmäktiges, styrelsens, nämndernas och direktionernas föredragningslistor publiceras på webben och distribueras till massmedierna i regel samma dag som listorna skickas ut, cirka en vecka innan mötet. Protokollen är offentliga så snart de lagts fram till påseende, åtta dagar efter ett möte. Protokollen finns till påseende i två års tid.

DIREKTKONTAKT (Extern)

Alla i kommunen är en kundbetjänares. En god kundbetjänares är en del av kommunens kommunikation och image.

WEBB (Extern)

Webben (allmänna datanätet) är kommunens primära informationskanal om tjänster och service. Inom varje sektor finns minst en person som uppdaterar webben. Kommunens webbråd ansvarar för att utveckla och utbilda. Turismen har en egen webbplats.

SOCIALA MEDIER (Extern)

Sociala medier används som en kanal för att in-

formera, marknadsföra samt göra invånarna delaktiga och skapa en gemenskapskänsla i kommunen. Sociala medier används också som en kanal för att stödja rekrytering samt vid krishantering. Kommunens enheter kan skapa och upprätthålla användarkonton på sociala medier om det finns ett klart behov och en grundad anledning till det. Utvecklingsavdelningen har ett samordnande och allmänt ansvar för sociala medier i kommunen.

På Kimitoöns webbplats finns en förteckning över kommunens användarkonton. För användningen av sociala medier i Kimitoöns kommun finns separata riktlinjer.

INVÅNARTRÄFFAR (Extern)

Kommunen kan på egen hand eller tillsammans med invånare eller intressegrupper ordna träffar och möten med syfte att informera om och diskutera ett visst tema eller aktuella ärenden.

RUNDABORDSSAMARBETE (Extern)

Kommunen, invånare och intressegrupper kan samlas till rundabordssamarbete för att lösa en fråga som kräver åtgärd. Ett rundabordssamarbete ska ha ett klart syfte och mål.

MASSMEDIA (Extern)

Goda massmedierelationer bidrar till att öka kunskapen om kommunen och dess verksamhet. Kimitoön betjänar medierna genom att sända möteshandlingar och pressmeddelanden, ge intervjuer och ordna presskonferenser.

MARKNADSFÖRING (Extern)

Marknadsföringen syftar till att ge en positiv bild av hur det är att bo, leva och verka i vår kommun. Den ska även hjälpa till att stärka identitets- och samhörighetskänslan samt lojaliteten gentemot den egna kommunen. Marknadsföringen består av många olika delar, bland annat mässor, digital och tryckt reklam samt evenemang. Kommunens marknadsföring koordineras av utvecklingsavdelningen och planeras i samband med budgetarbetet.



KRISSITUATIONER

Krissituationer förutsätter en effektivare kommunikation och för ändamålet finns en separat beredskapsmanual. Kimitoön har en separat organisation för krissituationer och den leds av kommundirektören.

UPPFÖLJNING

Kommunikationspolicyn är ett övergripande verktyg för hela organisationen, men kan vid behov tas ner på avdelnings- eller nämndnivå.

God kommunikation förutsätter kontinuerlig utveckling och utbildning. Uppföljningen av kommunens interna och externa kommunikation sker bland annat via olika typer av enkäter för personal och invånare, respons och feedback, samt via medier och sociala medier.

ÖVRIGA DOKUMENT

Kimitoöns förvaltningsstadga innehåller bestämmelser om kommunens kommunikationsprin-

ciper. Koncernbolagens kommunikation stadgas i Kimitoöns koncerndirektiv. Kimitoöns vision, värderingar och strategiska mål finns i kommunstrategin.

Kommunen har separata, interna anvisningar för bland annat e-post, sociala medier, datasäkerhet och visuellt uttryck.

LAGSTIFTNING

Kommunens informationsplikt grundar sig på kommunallagen. Där beskrivs också möjligheterna att delta och påverka. I lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet finns bestämmelser om handlingars offentlighet. Annan lagstiftning som berör kommunikation är bland annat personuppgiftslagen, förvaltningslagen och språklagen.

En noggrannare beskrivning av de lagar som reglerar kommunens kommunikation finns i Handbok för kommunens kommunikation (Kommunförbundet 2016).