



**ROBERTSFORS  
KOMMUN**

# Kommunikationsprogram

## Extern kommunikation

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställt	Senast reviderad	Giltighetstid
Kommunikationsprogram Extern kommunikation	Program	2024-11-04		Tills vidare
Dokumentansvarig	Beslutsinstans	Diarienummer	Version	Dokumentet gäller för
Kommunikatör	Kommunfullmäktige	KS-2024-796	1	Robertsfors kommunkoncern

# Innehållsförteckning

Bakgrund .....	1
Målstyrning .....	1
Vision och värdegrund.....	1
Målområden.....	2
Kommunikationsmål .....	2
Medborgarfokus.....	2
Tonalitet och språk .....	2
Inkludera hela kommunen .....	2
Tydlig avsändare .....	2
Digitalt i första hand.....	3
Delaktighet i dialog .....	3
Jämställdhet, mångfald och tillgänglighet.....	3
Öka kunskapen om det kommunala uppdraget.....	3
Lyfta service och tjänster .....	4
Målgrupper.....	4
Kanaler .....	4
Ansvarsfördelning.....	5
Kommunchefen .....	5
Kommunikationsfunktionen .....	5
Verksamheter .....	5

## Bakgrund

Robertsfors kommun är en politiskt styrd offentlig organisation som är anförtrödd myndighetsutövning och finns till för medborgarna. I det uppdraget är kommunikationen ett viktigt verktyg. Det ska vara enkelt för medborgare att ta del av tillförlitlig information om stöd och service som vi erbjuder. Det ska också vara enkelt att följa beslut som fattas av politiker i kommunala styrelser och utskott. Robertsfors kommuns medborgare ska kunna följa pågående arbete och ha kunskap om när och hur i processen det finns möjlighet att vara med och påverka.

Kommunens kommunikationsprogram ska vara långsiktigt och ett stöd för att förverkliga mål som har beslutats av kommunfullmäktige. Dokumentet ska även utgöra en grund när kommunala verksamheter utformar egen extern kommunikation. När ordet "vi" används i detta program åsyftas kommunen som koncern och dess medarbetare.

Programmet är en övergripande inriktning för extern kommunikation för kommunkoncernen Robertsfors kommun.

Under 2025 kommer arbetsrutiner för extern och intern kommunikation tas fram. Vid en samhällsstörning, allvarlig eller extraordinär händelse finns en styrande kriskommunikationsplan.

## Målstyrning

Robertsfors kommunstyrelsens verksamhetsplan samt den av kommunfullmäktige fastställda visionen och värdegrunden ligger till grund för detta kommunikationsprogram. Detta beskrivs i verksamhetsplanens avsnitt om kommunens vision och värdegrund samt målområden som även ska återspeglas i den externa kommunikationen.

## Vision och värdegrund

Värdegrunden genomsyrar och bär tillsammans med kommunfullmäktiges målområden och strategimål kommunens samlade arbete med att nå visionen.

### **Robertsfors kommuns vision är:**

Hållbar utveckling för 7500 invånare i Sveriges bästa kommun

### **Robertsfors kommuns värdegrund är:**

Den nära kommunen med öppenhet mellan människor, idéer och platser

## Målområden

I Robertsfors kommuns verksamhetsplan beskrivs fem målområden: *Hållbara Robertsfors*, *Attraktiva Robertsfors*, *Möjligheternas Robertsfors*, *God ekonomi samt Attraktiv arbetsplats*. Kommunikationsfunktionen ska vara ett kommunikativt stöd till kommunens verksamheter i arbetet med att uppfylla dessa fem målområden.

## Kommunikationsmål

Robertsfors kommuns kommunikationsmål är att sektorernas kommunikation ska bidra till att kommunfullmäktiges mål förverkligas. För att uppfylla kommunikationsmålet finns följande utgångspunkter:

## Medborgarfokus

Vår kommunikation är transparent. Vid planering och utformning av den externa kommunikationen är alltid medborgaren i fokus. Det innebär att:

- Vi skapar möjlighet för dialog via kommunikation
- Information anpassas, utformas och formuleras utifrån att medborgarna är målgrupp för informationen.
- Vi vill nå alla i målgruppen genom att göra informationen tillgänglig och lätt att förstå.

## Tonalitet och språk

Vår kommunikation och våra budskap ska väcka intresse, vara trovärdiga och lätta att förstå. Vi använder klarspråk; ett vardat, enkelt och begripligt språk anpassat till mottagarna. Vi skriver sakligt men alltid med en inkännande och ödmjuk tonalitet.

## Inkludera hela kommunen

Vi kommunicerar för kommunens verksamheter i hela kommunen. När vi menar Robertsfors som ort skriver vi Robertsfors, är det kommunen som åsyftas skriver vi Robertsfors kommun, med ett fåtal undantag; till exempel när vi kommunicerar kommunens fem målområden.

## Tydlig avsändare

Robertsfors kommun har många skilda verksamheter som möter medborgare. Därför är det viktigt att alla kommunala verksamheter använder Robertsfors kommuns grafiska profil. Den grafiska profilen, tillsammans med kommunens logotyp signalerar att

Robertsfors kommun är avsändaren. Förutom att använda den grafiska profilen, använder vi även framtagna mallar i Microsoft Office (Word- och Powerpointmallar) samt den gemensamma mall som tagits fram för e-postsignatur.

## **Digitalt i första hand**

Medborgarnas användning av internet är stor och ökar. Digitala kanaler är därför förstahandsvalet även inom kommunikationsområdet, men vi tar också hänsyn till att det finns människor som inte är vana vid digitala kanaler. Därmed kan även andra kanaler användas för att öka tillgängligheten och möta medborgares olika behov.

## **Delaktighet i dialog**

Vi ska vara en del av dialogen om Robertsfors kommun och våra verksamheter. Dialogen hålls i våra egna kanaler. En levande dialog med medborgarna är inte bara viktig för att ta till vara på invånarnas kunskaper och engagemang, det skapar även förtroende för kommunen. Vi ska lyssna, svara och förklara i frågor som rör kommunen och vårt arbete. Med lättåtkomliga kontaktuppgifter skapar vi möjlighet till dialog. Vår ambition är att svara på frågor från medborgare inom tre arbetsdagar, detta oavsett omfrågorna kommer in via mejl eller våra sociala medier.

## **Jämställdhet, mångfald och tillgänglighet**

Vår kommunikation ska spegla den mångfald som finns och vara inkluderande. I våra bildval eftersträvar vi att visa denna mångfald genom att alla medborgare ska kunna känna sig representerade oavsett könstillhörighet, etnicitet, religion och funktionsvariation. Kommunikationen ska vara tillgänglig – lätt att läsa, höra, se och förstå.

## **Öka kunskapen om det kommunala uppdraget**

Vi ska genom vår kommunikation öka medborgarnas kunskap om kommunpolitik, den demokratiska processen samt kommunens uppdrag. Vi ska förbättra medborgarnas förståelse för, och kunskap om, hur en kommun fungerar, vilken service och vilka tjänster vi ansvarar för och hur och när medborgare kan delta i den demokratiska processen. Medborgare ser effekter av kommunens utveckling, men har inte alltid kunskap om eller förståelse för varför ett visst beslut tas. Det kan i förlängningen leda till minskat förtroende för kommunen. När vi kommunicerar ska vi ge kunskap om och bakgrund till det politiska beslutet eller verksamhetens aktivitet, så att mottagaren får förståelse för helheten.

## Lyfta service och tjänster

Det ska vara lätt för medborgare att finna information om kommunala tjänster. Medborgare ska känna till den omfattande och vardagsnära service som kommunen erbjuder.

## Målgrupper

Utöver Robertsfors kommuns invånare finns andra viktiga målgrupper att ta hänsyn till, såsom potentiella inflyttare, tillfälliga besökare, det befintliga näringslivet samt företag som vill etablera sig i vår kommun.

## Kanaler

Varje kommunikationsinsats utgår från ett uppdrag och planeras och genomförs utifrån mål, syfte och målgrupp. Med utgångspunkt i dessa parametrar väljs lämpliga kanaler för kommunikationsinsatsen.

Det här är Robertsfors kommuns primära kanaler:

### **robertsfors.se**

Kommunens hemsida, webbplatsen [www.robertsfors.se](http://www.robertsfors.se), är Robertsfors kommuns primära kommunikationskanal och navet för vår information, vår service och våra tjänster. På startsidan publiceras aktuella nyheter och en aktivitetskalender för de aktiviteter som koncernen Robertsfors kommun arrangerar, medarrangerar eller sponsrar.

### **Visitrobertsfors.nu**

Robertsfors kommuns digitala turistinformation heter Visit Robertsfors. På webbplatsen finns information om boenden, utflyktsmål, restauranger och evenemang i kommunen.

### **Sociala medier**

Våra sociala mediekonton ger allmänheten möjlighet att komma närmare verksamheten på ett mer informellt sätt. Här kan vi lyfta fram medarbetare, berätta om aktiviteter och svara på frågor. I motsats till [www.robertsfors.se](http://www.robertsfors.se), där medborgaren aktivt behöver söka information, når våra inlägg i sociala medier ut till medborgarnas/mottagarnas nyhetsflöden. Genom att inläggen kan delas kan vi nå fler mottagare snabbare. Sociala medier förstärker och kompletterar våra andra kanaler.

### **E-post och telefonsamtal**

Den vanligaste kommunikationen sker genom e-post och telefonsamtal. Vi ska bemöta samtliga medborgare med respekt och lyhördhet. Minst lika viktigt som informationen vi förmedlar är ett vänligt och professionellt bemötande. Att lyssna och svara med en trevlig och professionell ton är viktigt för att skapa förtroende för Robertsfors kommun.

### **Fysiska platser**

Vi behöver även kommunicera där målgrupperna finns, möts eller passerar. Det kan ske till exempel genom så kallade flygblad och affischering.

### **Nyhetsmedier**

Nyhetsmedier fungerar som förmedlare av information och ska granska kommuners verksamhet. Vi ska vara proaktiva i mediekontakter så att våra målgrupper tidigt får kännedom om Robertsfors kommuns service, tjänster och händelser. Vi ska korrigera faktafel och svara på frågor, synpunkter och inlägg på ett professionellt och sakligt sätt. Kommunen ska på begäran ta fram politiska beslut från styrelser, nämnder och utskott. Verksamheter ska vara tillgängliga för att besvara mediernas frågor och för att bemöta insändare och artiklar.

För att nå ut med information via tidningar, radio och tv skickas pressmeddelanden ut direkt till för ämnet relevanta redaktioner och journalister. Pressmeddelandena samlas på kommunens pressrum.

### **Annonsering i andras kanaler**

Vi annonserar både i papperstidningar och andras digitala kanaler, bland annat för att rekrytera nya medarbetare, kommunicera och marknadsföra kommunens service, tjänster och aktiviteter.

Vid all annonsering ska det vara tydligt att Robertsfors kommun är avsändaren, detta görs genom användandet av kommunens logotyp och grafiska profil.

## **Ansvarsfördelning**

### **Kommunchefen**

Kommunchefen är ytterst ansvarig för robertsfors.se samt för utvecklingen av webbplatsen och dess innehåll.

### **Kommunikationsfunktionen**

Kommunikationsfunktionen har det övergripande ansvaret för att styra och utveckla kommunens interna- och externa kommunikation. Funktionen ska utgå från koncernens och medborgarnas behov och arbeta aktivt för att stärka Robertsfors kommuns förtroende och varumärke samt vara ett kommunikationsstrategiskt stöd för kommunledningen och sektorernas verksamheter.

### **Verksamheter**

Respektive verksamhet har ett ansvar att kommunicera med sina målgrupper inom sitt ansvarsområde. Varje chef ansvarar för den egna verksamhetens kommunikation till medarbetare, medborgare och medier. Vid behov kontaktas kommunikationsfunktionen,

exempelvis vid pressmeddelanden, nyheter på hemsidan eller i kommunens officiella konton i sociala medier.