

# Kommunikationsstrategi för Järfälla kommun

Från information till kommunikation

Kommunikationsstrategin gäller till 2020

Mats O Johansson

September 2015



## Innehåll

1.	FÖRORD OCH INLEDNING .....	3
1.1.	Från information till kommunikation .....	3
2.	FOKUSOMRÅDEN.....	4
2.1.	Dialog och delaktighet.....	4
2.2.	Öppenhet och enkelhet .....	4
2.3.	Digitalisering och mobilitet.....	4
3.	KONTAKTYTOR, ORGANISATION OCH ANSVAR.....	5
3.1.	Kommungemensamma kontaktytor .....	5
3.2.	Övriga externa kontaktytor.....	6
3.3.	Interna kontaktytor .....	6
3.4.	Media.....	7
3.5.	Samverkan med andra .....	7
3.6.	Medarbetare.....	7
3.7.	Chefer och ledare.....	7
3.8.	Kommunstyrelsen.....	7
3.9.	Facknämnder .....	8
4.	UPPFÖLJNING.....	8



## 1. FÖRORD OCH INLEDNING

### 1.1. Från information till kommunikation

Järfälla en av Sveriges snabbast växande kommuner. Samtidigt ska den befintliga verksamheten fortsätta att utvecklas. Kommunikationsstrategin ska stödja båda dessa perspektiv. För att bättre kunna möta dagens liksom morgondagens kommuninvånarens behov behövs en förflyttning från information till kommunikation. Det kan beskrivas utifrån sex övergripande fokusområden:

- Från mottagande till medskapande och delaktighet
- Från enkelriktade budskap till dialog
- Från otydlighet till enkelhet
- Från slutenhet till öppenhet
- Från papper till digitala tjänster och kanaler
- Från stillasittande till mobilitet

Kommunen ska leverera sina tjänster i enlighet med lagar, förordningar och politiska beslut. Det ska ske med hög tillgänglighet och ett gott bemötande och med en tydlighet i kommunikationen, på ett kompetent, effektivt och rättssäkert sätt. Invånarna ska ges god möjlighet att bidra till samhällsutvecklingen genom ökad dialog och medskapande.

För att detta ska bli verklighet behöver vi ställa om från enkelriktad information till dubbelriktad kommunikation både vad gäller leverans av kommunens tjänster och i arbetet med att skapa delaktighet till medborgarna

Kommunen har en tydlig serviceskyldighet enligt förvaltningslagen och i språklagen står det att språket ska vara begripligt.

Den snabba tekniska utvecklingen och förflyttningen till digitala tjänster pågår. Digitaliseringen förändrar våra arbetssätt och våra tjänster vilket ställer nya krav på medarbetarnas kompetens.

God internkommunikation med välinformerade, kunniga och motiverade medarbetare och chefer är kommunens viktigaste tillgång för en bra kommunikation också gentemot omvärlden. Järfälla kommun ska vara en lärande organisation.

Att vara en förebild inom kommunikation för kommuninvånarna, företag och föreningar bidrar till en positiv bild av kommunen något som bland annat underlättar rekryteringen av nya medarbetare. Det stärker också bilden av Järfälla som en attraktiv plats att bo och verka på. En plats där befolkningen växer snabbt, där allt fler nya företag nu etablerar sig och som allt fler besöker - ett blivande regionalt centrum.



## 2. FOKUSOMRÅDEN

Den övergripande inriktningen och strategierna bygger på sex fokusområden som beskriver förflyttningen från information till kommunikation. Det handlar om tjänster och kommunikation på mottagarnas och användarnas villkor. Detta gäller alla kommunens relationer internt mellan medarbetare, externt i relationen till Järfällaborna, näringsliv, föreningsliv, studeranden, media och omvärld.

### 2.1. Dialog och delaktighet

Invånarna i Järfälla kan sägas bestå av olika grupper med skilda behov och förväntningar: som väljare och skattebetalare med rätt till insyn, som boende med möjlighet till inflytande och delaktighet i beslutsprocesser exempelvis inom samhällsplanering, i egenskap av användare av kommunala tjänster och val av tjänsteleverantör och som ambassadör för Järfälla kommun som organisation och plats.

Vi ska samarbeta och utveckla lärande inom organisationen mellan förvaltningar, enheter och medarbetare. Tydligare kommunikationskrav ska ställas på upphandlade tjänster och företag. Bilden av kommunen som arbetsgivare ska stärkas. Samarbetet sker även med andra utanför den egna organisationen, med externa tjänsteleverantörer och andra kommuner med flera. Ett utvecklat samarbete med företag (exempelvis byggbolag) och föreningsliv ska stärka och profilera Järfälla som en plats för boende, besök och företagsetableringar. Kommunikationsplaner ska integreras i verksamhetsplanering och projekt och chefernas kommunikationskompetens ska stärkas.

### 2.2. Öppenhet och enkelhet

Kommunikationen ska utgå från mottagarens villkor, vår information ska vara klar-språkspanpassad och kontakterna ska vara enkla och logiska för användarna. Kommunikationen ska vara öppen och ärlig. Då vinner vi förtroende och behåller vår trovärdighet. Det är också ofta bättre att kommunicera underhand än att avvakta för länge. Snabb och rätt återkoppling har ett högt värde. Det handlar även om att rätta till felaktigheter på ett snabbt och korrekt sätt. En del handlar om att presentera kommunens tjänster och möjlighet att välja leverantör. Vi ska också aktivt ta emot beröm, synpunkter och klagomål. Det är en bärande del av kvalitetsarbetet.

De flesta möten och kontakter mellan medarbetare och medborgarna sker i verksamheterna. Varje möte är ett "sanningens ögonblick" som avgör hur man uppfattar Järfälla kommun. Hur Järfälla kommun uppfattas avgörs i dessa möten. Alla medarbetare har ett personligt ansvar för att medborgare, medarbetare och andra bemöts med en positiv, öppen, korrekt och serviceinriktad attityd. "Sanningens ögonblick" gäller också möten mellan medarbetare i Järfälla kommun. Det finns också digitala mötesforum som medarbetarna kan använda. Det är Järfälla kommun som är avsändare av kommunikationen i enlighet med den grafiska profilen.

### 2.3. Digitalisering och mobilitet

Den digitala kommunikationen ska vara så enkel, öppen och effektiv att den är det naturliga förstahandsvalet. Den ska ge en enklare vardag för invånare, besökare, företag och medarbetare. Den ska bidra till en öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet och som skapar högre effektivitet och kvalitet i verksamheten. Komplexa processer och tjänster ska förenklas och användningen av papper ska minimeras.

Utgångspunkten är att webbplatsen och informationen i olika verksamhetssystem som tillgängliggörs där ska vara mobil och tillgänglig för datorer, mobiler och läsplattor. Vi ska utveckla digitala tjänster och självservice som designas för att skapa engagemang och tillgängliggöra geografisk information på ett användarvänligt sätt.

Vi ska arbeta med öppen data som i korthet innebär att information från offentliga organisationer finns tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och distribuera utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering. Med hänsyn till sekretessbelagda och skyddade uppgifter.

### 3. KONTAKTYTOR, ORGANISATION OCH ANSVAR

#### 3.1. Kommungemensamma kontaktytor

Det ska vara enkelt för Järfällaborna, företagen och andra kontaktsökande att hitta rätt. Kontaktstrategin bygger på principen ”En väg in”. Den innebär att vi i huvudsak kommunicerar en webbplats, ett telefonnummer och en e-postadress. Webbplatsen och självservice kan användas dygnet runt på de tider som Järfällaborna själva väljer. Arbetet med att stärka webbplatsens tillgänglighet ska fortsätta. Under dagtid erbjuds även kontaktmöjlighet via telefon och e-post eller personligt möte. Alla nämnder och förvaltningar är inordnade i kommunens gemensamma servicecenter och den tekniska plattformen för kommunens telefoni.

Kontaktytorna är integrerade i ett gemensamt system. Digitala kanaler med webb och självservice fungerar som en första linje gentemot Järfällaborna och andra kontaktsökande, Servicecenter med telefon, e-post och personliga besök är andra linjen och förvaltningarnas egna handläggare utgör den tredje linjen. Kommunens närvaro på Facebook, Twitter och LinkedIn ska utvecklas och användas som komplement till webbplatsen. Kommunens informationstidning används också för att informera om återkommande frågor.



På webbplatsen jarfalla.se finns en överblick över kommunens tjänster, självservice och möjligheter att lämna synpunkter och klagomål. Alla nämnder, förvaltningar och egna verksamheter ska vara inordnade på jarfalla.se och den tekniska plattformen för kommunens webb, för att skapa igenkänning, hög tillgänglighet och driftsäkerhet.



Kommunens förtroendevalda presenteras på kommunens webbplats med kontaktinformation för möjlighet till direktkontakt. På webbplatsen har medborgarna tillgång till nämndernas dagordningar, de flesta ärendehandlingar samt protokoll och snabbprotokoll med mera. Företag och föreningsliv är en viktig del i kommunens utveckling. De ska veta vart de kan vända sig när de söker information och behöver komma i kontakt med kommunen.

En stor del av kommunens relationer är med studerande, elever och barn i förskolor, grundskolor, gymnasieskolor och vuxenutbildning. En del av dessa kommer från andra kommuner.

Användningen av mobila applikationer, appar, för olika kommunikationsbehov är just nu en del i den digitala utvecklingen. I nuläget finns kommunens handlingar att tillgå via en app i läsplattor, en app för användning vid större kriser och en app för åtkomst till medarbetarnas telefonnummer. Nya appar tas fram vid behov efter utvärdering av nyttan. I första hand ska dock webben och intranätet användas.

E-post är en viktig kontaktyta i kommunikationen och ska hanteras enligt kommunens åtaganden om tillgänglighet och bemötande.

Det finns också möjlighet till personliga möten för de som vill i kommunens besöks- och verksamhetslokaler.

### **3.2. Övriga externa kontaktytor**

Kommunen utger regelbundet en egen tidning och annonserar löpande i lokaltidningen. Här återfinns information om politiska beslut, kommande aktiviteter och aktuella frågor. Tidningen fungerar som informationskälla för de som inte använder digitala kanaler och internet. Kommunikation med grupper med särskilda behov ska ske utifrån behov och tillgänglighet.

På huvuddelen av de kommunens fastigheter och anläggningar ska den kommunala tillhörigheten och ansvaret ska exponeras på skyltar. Längs vägar och på publika platser finns informationstavlor.

För bredare information om platsen finns idag bland annat webbplatsen Barkarbystaden.se för information om den aktuella stadsdelen, bostadsutbudet med mera. Kommunikationsarbetet för hela platsen Järfälla ska fortsätta stärkas gentemot presumtiva Järfällabor, företag och besökare.

Kommunen arbetar aktivt med rekrytering av nya medarbetare. Kommunikationsarbetet avseende kommunens som arbetsgivare ska fortsätta utvecklas.

Kommunen vill öka antalet arbetsplatser i Järfälla. Kommunikation med företagen ska vidareutvecklas.

### **3.3. Interna kontaktytor**

En väg in, inklusive en första linje med intranät och självservice, ska utvecklas för kommunens interna funktioner som stödjer kärnverksamheten. Alla medarbetare ska ha tillgång till denna mötesplats för dialog. Intranätet och informationen ska vara mobilanpassad och tillgänglig via datorer, läsplattor och mobiler. De förtroendevalda ska också ges tillgång till intranätet.



### 3.4. Media

Media fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete och som förmedlare av kommunala nyheter till allmänheten. Det ska vara lätt för media att få kontakt med beslutsfattare och tjänstemän. God publicitet stärker också organisationen och dess medarbetare. Synligheten i media ska öka genom ett allt mer aktivt mediarbete genom pressmeddelanden, personliga mediekontakter med mera. Vi ska själva kontakta medierna och förmedla information som gör att deras bild av Järfälla kommun och alla dess verksamheter blir allsidig och korrekt. Vi ska följa mediabevakningen och spridning av publiciteten. Uppföljning av mediabevakning av det som syns i medierna om Järfälla kommun och dess verksamheter presenteras också internt i organisationen. Detta är en del av arbetet för att synliggöra Järfälla som plats att bo på, som destination för besök, för etablering av företag, kulturaktörer och akademier och kommunens utbildningserbjudanden.

### 3.5. Samverkan med andra

Järfälla kommun ska stärka kommunikationssamverkan med andra kommuner, lands- ting och statliga myndigheter då kommuninvånarna rör sig mellan myndighetsgränser.

### 3.6. Medarbetare

Medarbetarna ska vara kunniga om kommunens och den egna verksamhetens mål och uppdrag för att kunna känna delaktighet och förstå sin betydelse i Järfälla kommuns totala verksamhet. Medarbetarna ska känna till kommunens gemensamma åtagande om tillgänglighet och bemötande. De kan då förmedla en bild av Järfälla som en attraktiv plats för boende och företagande samt av kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

Yttrandefrihet och meddelandefrihet tillhör fundamenten i den svenska demokratin. Det är en självklar rätt för kommunens medarbetare att få ta kontakt med och uttala sig i medierna. De har dock ingen skyldighet att uttala sig om de själva blir kontaktade av media utan kan alltid hänvisa till sin chef. Efterforskning av anställdas kontakter med medier får inte förekomma.

### 3.7. Chefer och ledare

Den som har verksamhetsansvar har också kommunikationsansvar. Chefen för respektive verksamhet ansvarar för att kommunikationen fungerar både internt och externt och att planeringen av kommunikationsinsatser görs samtidigt med verksamhetsplaneringen. I chefsansvaret ligger också att uttala sig för medierna som representant för verksamheten och ansvaret som systemägare för aktuella verksamhetssystem.

### 3.8. Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen ett samordningsansvar för varumärket Järfälla kommun både vad gäller innehåll, kommunikation och genomförande av aktiviteter. Detta omfattar både Järfälla kommun som organisation och arbetsgivare och Järfälla som plats för boende, företag, besökare och föreningar.

Kommunstyrelsen ansvarar också för samordning och uppföljning av kommunens samlade kommunikationsarbete liksom utformning av gemensamma budskap för kommunikation. Detta omfattar kommunens grafiska profil, utskick av pressmed-



delanden och extern kommunikation kopplad till expansionen exempelvis mot presumtiva Järfällabor.

Kommunstyrelsen har ansvar för den gemensamma infrastrukturen för kommunikation: servicecenter, webbplats, intranät, informationstidning, kommunens annonssida i lokaltidningen, kommungemensamma mallar, informationstavlor, telefoni, mobila applikationer och teknisk plattform. Kommunstyrelsen ska bidra till att skapa nytta i fackförvaltningarnas service och verksamhetsutveckling och för bättre kommunikation till Järfällaborna bland annat i digitala miljöer.

Kommunstyrelsen ansvarar också för bevakning, spridning och uppföljning av det som redovisas i media samt det kommungemensamma pressrummet på webbplatsen.

Ansvaret omfattar även olika relationer med omvärlden, dels regionalt men också nationellt och internationellt exempelvis EU-frågor.

### **3.9. Facknämnder**

Respektive nämnd ansvarar för samordning och kvalitetssäkring av kommunikation inom nämndens ansvarsområde. Presentation av kommunens tjänster och service är ett ansvar inom respektive nämnd. Den ska ge anpassad information om tjänsteleverantörer, utbud, innehåll och villkor för olika tjänster inom verksamhetsområdet. Informationen ska vara anpassad till olika gruppers behov.

Det är viktigt att leverantörsneutralitet iakttas när det gäller denna information. I ansvaret ingår att lyfta fram händelser och nyheter inom såväl myndighetens, som interna och externa tjänsteleverantörers verksamheter för vidare spridning i kommungemensamma kanaler och media.

Digitala arbetsytor för nämndernas verksamheter ska också följa kommunens gemensamma krav på tillgänglighet, mobilitet, grafisk profil och driftsäkerhet.

Respektive nämnd ansvarar vid behov för information på andra språk än svenska. Ansvar för relationer med omvärlden och omvärldsbevakning inom facknämndsområdet ligger också på respektive nämnd.

## **4. UPPFÖLJNING**

Uppföljning av kommunikationsstrategin sker genom ordinarie uppföljning av kommunens mål. Detta är en del av ett ständigt återkommande samtal inom organisationen mellan chefer och medarbetare i ledningsgrupper och dialoggrupper.

Respektive förvaltning ska ta fram årliga planer för förvaltningens digitalisering.

Det ska också ske en årlig verksamhetsplanering och aktivitetsplaner utifrån fokusområden.

Kommunstyrelseförvaltningen ska i nära samverkan med fackförvaltningarna arbeta för att skapa bättre och effektivare arbetsprocesser och tydligare kommunikation och därigenom bidra till ökad nytta.