

### Dokumentets syfte

Syftet med kommunikationsstrategin är att säkerställa att kommunens externa och interna kommunikation strävar mot kommunens vision och de övergripande målen samt präglas av kommunens värdering.

### Dokumentet gäller för

Nämnder och verksamheter inom kommunen samt i tillämpliga delar även de kommunala bolagen.

## Kommunikationsstrategin och kommunens styrmodell

Nacka kommuns styrmodell består av vår vision, vår värdering, ambitionen, styrprinciperna och de fyra övergripande målen.

*Visionen om öppenhet och mångfald* ska genomsyra allt vi gör i kommunen och varje beslut som fattas. Det innebär att all kommunikation strävar mot visionen genom att vara ärlig och transparent i såväl medgång som motgång. Mångfald ses ur ett mottagarperspektiv där kommunikationen sker på det sätt och via den kanal som är relevant för mottagaren. Mångfald ses även ur ett aktörsperspektiv där många anordnare inom kommunens kundval erbjuder tjänster till Nackaborna och många företag bidrar till att utveckla näringslivet i Nacka. Kommunikationen speglar mångfalden i kommunens verksamheter.

All kommunikation genomsyras av den grundläggande *värderingen om respekt och förtroende för var och en*, medborgare, företagare, föreningar och medarbetare för att nämna några. Det innebär att vi utgår från faktabaserad förståelse för mottagarens situation, förmåga, preferenser och behov. Det medför också att vi kommunicerar och tillhandahåller information och fakta så att var och en, utifrån sina förutsättningar, kan fatta välgrundade beslut i sin vardag. Kommunikationen möjliggör att var och en kan vara delaktiga och påverka kommunens utveckling genom dialog. Strategin ska även öka förståelsen för skeenden och förändringar i samhället och omgivningen som sker samt hjälpa våra Nackabor att se komplexa samband och sammanhang.

*Ambitionen att vara bäst på att vara kommun* har två betydelser, att göra det vi ska som kommun och att göra det bra jämfört med andra. Ur ett kommunikationsperspektiv betyder det att alla enkelt får tillgång till information för att ta del av kommunens tjänster och verksamhet. Ambitionen tydliggör också att resultat mäts och jämförs med andra, vilket innebär att all kommunikation också målsätts, utvärderas och utvecklas.

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2020/396	XX	Kommunfullmäktige	Kommunstyrelsen	Stadsdirektör

Kommunikationen är målfokuserad, kostnadseffektiv och i framkant och stödjer målsättningen att vara bland de 10 procent bästa kommunerna när det gäller kvalitet och bland de 25 procent mest kostnadseffektiva.

Styrprincipen - *delegera ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå*, innebär för kommunikationen att beslutsnivån beror på behovet av kommunikation i den aktuella frågan. Om det är en övergripande eller strategisk fråga finns det behov av sammahållen kommunikation med gemensamma kanaler och det innebär att beslutsnivån höjs. Det innebär också att utformningen av kommunikation fattas i nära samråd med kommunikationsenheten, och att frågor som rör den gemensamma kommunikationsplattformen hanteras av forum med ansvar för helheten.

Utifrån styrprinciperna att *skilja mellan finansiering och produktion* och *konkurrensneutralitet* ska neutral kommunikation säkerställas till Nackaborna samt till alla aktörer i deras roll som anordnare/leverantör. Det innebär också att Nackas kommunala produktion i första hand använder den gemensamma plattformen, men att de har möjlighet att välja inriktning utifrån sina förutsättningar.

Styrprincipen - *konkurrens genom kundval eller upphandling* innebär att vid behov av inköp av kommunikation eller verktyg upphandlas dessa tjänster genom gemensamma processer.

Att arbeta mot kommunens *fyra övergripande mål* gäller all verksamhet i Nacka. För kommunikationsarbetet uppfylls detta genom att all kommunikation styr mot och stödjer målen samt präglas av målformuleringarnas innehåll, prioriteringar och värden.

## **Syftet med Nacka kommuns kommunikation**

Kommunens kommunikation bidrar i första hand till att stärka förtroendet för Nacka kommun. Dagens och morgondagens Nackabor, företagare, föreningsliv och medarbetare kan enkelt ta del av kommunens information, välja service och tjänster samt vara delaktiga i kommunens utveckling. Kommunikationen syftar även till att kommunen uppfattas som en attraktiv plats att leva och verka på idag och i framtiden och att Nacka kommun uppfattas som en attraktiv arbetsgivare i framkant och bidrar till att attrahera och behålla kompetent personal.

## **Strategiska inriktningar**

Kommunikationsstrategins sex strategiska inriktningar är:

- Vi sätter de vi är till för i centrum
- Vi utgår från en gemensam kommunikationsplattform
- Vi är engagerade, proaktiva och tydliga i vår kommunikation både internt och externt
- Vi kommunicerar om Nacka som kommun och som plats
- Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation

- Vi arbetar för att skapa trygghet och förtroende vid särskild händelse eller kris

### **Vi sätter de vi är till för i centrum**

All kommunikation planeras och genomförs med utgångspunkt i behov, förutsättningar och preferenser hos de vi är till för och syftet med kommunikationen. Vi utgår från deras behov, intressen, engagemang och drivkrafter för att vara relevanta. Vi lyssnar, för dialog och arbetar aktivt och systematiskt med kundinsikter och omvärldsbevakning för att lära känna de vi är till för. Det innebär också att vi tidigt i arbetsprocesser och projekt alltid har ett kund-och mottagarperspektiv för att säkerställa att kommunikationen får avsedd effekt.

### **Vi utgår från en gemensam kommunikationsplattform**

Vi har en gemensam kommunikationsplattform med en sammanhållen och tydlig identitet, med ett gemensamt visuellt uttryck och samordnade budskap som stärker förtroendet för kommunen. *Så här gör vi i Nacka – Kommunikation* är en del av kommunikationsplattformen.

Kommunikationsplattformen bidrar till att Nacka uppfattas som en attraktiv plats att leva och verka på och att kommunen uppfattas som en attraktiv arbetsgivare och en pålitlig samarbetspartner.

Vi har gemensamma arbetssätt och en tydlig gemensam visuell identitet, där vi med utgångspunkt i målgruppen planerar, genomför och följer upp, utvärderar och utvecklar våra kommunikationsaktiviteter kontinuerligt.

### **Vi är engagerade, proaktiva och tydliga i vår kommunikation både internt och externt**

Vår externa och interna kommunikation är samspelt. För en framgångsrik extern kommunikation krävs en engagerad, proaktiv och tydlig intern kommunikation som bidrar till förståelse för kommunens uppdrag och verksamheter. Att vara tydlig innebär också att kommunen är ärlig och transparent i sin kommunikation. Den interna kommunikationen bidrar till engagerade och stolta medarbetare som genererar effektivt samspel. Det skapar ett ambassadörskap som bidrar till att attrahera och behålla kompetenta medarbetare.

### **Vi kommunicerar om Nacka som kommun och som plats**

Med en genomtänkt och aktiv kommunikation om Nacka som kommun och som plats skapar vi ökad kännedom om Nacka och attraherar nya medborgare och företag/arbetsgivare att etablera sig i kommunen. Vi lyfter fram de värden som förknippas med Nacka och som särskiljer oss från andra kommuner. Vi lyfter även fram den pågående stadsutvecklingen, har dialog och berättar aktivt om aktuella projekt och visioner för framtiden.

Nacka är en aktiv kommun med aktiva medborgare. Vår identitet baseras på:

- Visionen, värderingen, ambitionen, styrprinciperna de fyra övergripande målen
- Stor valfrihet i form av kundval, mångfald av anordnare, hög kvalitet och kostnadseffektivitet
- Många olika levande lokala grannskap med stark egen identitet
- Nära natur med skog och hav och stora möjligheter till aktiv fritid i hela Nacka
- Närhet till både storstadens puls och lugna platser
- Vår strävan är att vara ”bra varje dag”, i det stora och det lilla
- Nacka har alltid utvecklats och fortsätter att utvecklas, i takt med Nackaborna, miljö och ekonomi

### **Vi möter framtiden med nyfikenhet, kreativitet och innovation**

Medielandskapet och sätten att kommunicera förändras och utvecklas i allt snabbare takt. Det ställer krav på ständig utveckling av kommunikationsarbetet för att vara relevanta och möta målgrupperna där de är. Vi kommunicerar därför i lättillgängliga och kostnadseffektiva kanaler och har ett aktivt samarbete med media och andra aktörer.

- Vi testar nytt i liten skala, utvärderar och utvecklar
- Vi utforskar, lär av varandra och andra och ökar vår kompetens
- Vi är modiga och tillåtande – vi vågar lyckas och misslyckas
- Vi förenklar och skapar hållbara lösningar där vi kan dela och återanvända innehåll

### **Vi arbetar för att skapa trygghet och förtroende vid särskild händelse eller kris**

I samband med särskild händelse eller kris ställs höga krav på att kommunens kommunikation är proaktiv, samordnad och tydlig. Transparens och ärlighet är ledstjärnor. Kommunen är lyhörd för behov av kommunikation och återkopplar snabbt. Kommunikation i samband med särskild händelse eller kris utgår från kommunens plan för kriskommunikation som är en del av *Så här gör vi i Nacka – Kommunikation*. Detta arbete leds av kommunikationsenheten på uppdrag av kommunens krisledningsgrupp.