

# VÖRÅ

KOMMUN



## Kommunikationsstrategi 2020-2022

Godkänd av fullmäktige 15.6.2020



## Innehåll

1. INLEDNING .....	5
2. MÅLSÄTTNINGAR .....	6
3. ANSVAR OCH ORGANISATION .....	7
3.1 Rollfördelning.....	7
3.2 I Vörå.....	8
4. INTERN KOMMUNIKATION .....	9
4.1 Information från kommunens beslutande organ .....	9
4.2 Information från ledningsgruppen .....	9
4.3 Personalmöten.....	9
4.4 Intra – information för personalen .....	9
4.5 Portalen – information för förtroendevalda .....	10
4.6 E-post.....	10
4.7 Telefon .....	10
4.8 Program .....	10
4.9 Information till nyanställda .....	10
4.10 Pappersmängd .....	10
5. EXTERN KOMMUNIKATION .....	11
5.1 Kommunala tillkännagivanden.....	11
5.2 Föredragningslistor och protokoll .....	11
5.3 Kommunens telefonväxel och infodisk .....	12
5.4 E-post.....	12
5.5 Digitala tjänster och elektronisk kommunikation.....	12
5.6 Webbplatsen www.vora.fi .....	12
5.6.1 Ansvar och uppdatering.....	13
5.6.2 Tillgänglighetsdirektivet .....	13
5.6.3 Övriga domäner .....	14
5.7 Sociala medier.....	14
5.7.1 Kommunens konton på sociala medier .....	14
5.7.2 Beteende i sociala medier .....	14
5.8 Massmedier .....	15
5.8.1 Massmediarelationer .....	15
5.8.2 Pressmeddelanden.....	15
5.9 Kommunbladet och lokal-tv .....	15
6. VARUMÄRKET VÖRÅ - MARKNADSFÖRING .....	16
6.1 Marknadsföringsplan .....	17
6.2 Marknadsföringsmaterial.....	17
6.3 Marknadsföringskanaler och -produkter .....	17
6.3.1 Mässor och evenemang m.m.....	17

6.3.2 Annonsering och reklam .....	17
6.3.3 Innehållsmarknadsföring.....	17
6.3.4 Marknadsföringsprodukter och -gåvor .....	17
6.4 Grafisk profil.....	18
6.4.1 Kommunvapen.....	18
6.4.2 Logo .....	18
6.4.3 Slogan.....	18
6.4.4 Typsnitt och färgvärld .....	18
6.4.5 Mallar .....	18
7. DELTA OCH PÅVERKA .....	19
7.1 Företagsträffar .....	19
7.2 Föreningsträffar .....	19
7.3 Café Vörå .....	19
7.4 Hörande .....	19
7.5 Enkätförfrågan .....	20
7.6 Växelverkan på nätet .....	20
8. KRISKOMMUNIKATION .....	20
9. LAGSTIFTNING SOM STYR .....	20
10 LÄS MER .....	20

# 1. INLEDNING

---

Det hör till kommunens uppgifter (KomL § 29) att informera kommuninvånarna, de som utnyttjar kommunens tjänster, organisationer och andra sammanslutningar om kommunens verksamhet. Kommunen ska ge tillräcklig information om de tjänster som kommunen ordnar, kommunens ekonomi, ärenden som bereds i kommunen, planer som gäller ärendena och behandlingen av ärendena, beslut som fattats och beslutens effekter. Kommunen ska informera om hur man kan delta och påverka beredningen av besluten. I kommunikationen ska det användas ett klart och begripligt språk och olika invånargrupperns behov ska beaktas.

Kommunen bör i sin kommunikation beakta kraven på likabehandling och jämställdhet. Ett klart och begripligt språk är en grundläggande utgångspunkt som man hela tiden ska slå vakt om och myndighetspråket bör utvecklas mot allmänspråket (klarspråk).

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster med tillgänglighetskrav som trädde i kraft 1.4.2019 förutsätter att webbplatser, mobilapplikationer och deras innehåll är sådana att vem som helst kan använda dem och förstå vad som sägs i dem.

All kommunikation som sker ansikte mot ansikte eller elektroniskt, olika slag av kundservice och skriftliga dokument är kommunens kommunikation. Kroppsspråk är också kommunikation. Som anställd eller förtroendevald är du en del av denna kommunikation.

Med god kommunikation eftersträvar vi en bättre växelverkan med och delaktighet för dem som bor i eller har andra intressen i Vörå.

God kommunikation bygger på öppenhet. En öppen, tydlig och tillförlitlig kommunikation skapar förutsättningar för kommuninvånarna att delta i kommunens verksamhet och påverka beslutsfattandet. Därför bygger Vörå kommuns kommunikation på pålitlighet, öppenhet, tillgänglighet och respekt.

Kommunikation är ett strategiskt verktyg. Den är en förutsättning för demokrati och service och nödvändig i allt reformarbete. Kommunikation vid rätt tidpunkt säkerställer en välgjord ärendeberedning och ett gott beslutsfattande.

En offentlig förvaltning som aktivt utnyttjar moderna kommunikationsmöjligheter inger förtroende hos kommuninvånarna och intressegrupperna.

*Slogan: "Vi kan – vi gör – vi trivs"*

Konstruktiva diskussioner där man är mån om att undvika missförstånd skapar en positiv atmosfär och bild av kommunen. Aktiv kommunikation stöder en mångfasetterad och saklig offentlig diskussion.

Kommunikationsstrategin förutsätter att personalen och de förtroendevalda följer de principer som är fastställda i strategin, inom ramen för de befogenheter respektive person har genom sin ställning i organisationen.

Vörå kommuns kommunikationsstrategi är ett långsiktigt styrdokument. Syftet är att skapa en gemensam syn på kommunikationsfrågor och därmed möjliggöra ett tydligt och konsekvent agerande för såväl personalen som förtroendevalda. Strategin ska sammanfalla med vår vision: "Vörå är Finlands tryggaste kommun där invånarna trivs och är delaktiga" och ses som ett steg i hur kommunen agerar både internt och externt.

Strategin omfattar styrning gällande organisation och ansvar, intern och extern kommunikation, marknadsföring och kommuninvånarnas möjlighet att delta och påverka.

Kommunikationsstrategin bör uppdateras varje mandatperiod.

*Vision: "Vörå är Finlands tryggaste kommun där invånarna trivs och är delaktiga"*

## 2. MÅLSÄTTNINGAR

---

### **Kommuninvånarnas bästa**

Vår kommunikation sker utifrån mottagarens villkor och är anpassad till kommuninvånarnas olika behov och intressen. All information och kommunikation medverkar till kunskap, förståelse, engagemang och aktivitet. Vi är lyhörda för kommuninvånarnas åsikter.

### **Öppen och trovärdig**

All information om kommunens verksamhet, som inte är sekretessbelagd enligt lag, görs offentlig på kommunens webbplats eller på annat lämpligt sätt. Kommunens information ska förmedla en saklig bild av kommunen och öka den allmänna kännedomen om de kommunala verksamheterna och dess förutsättningar. Vi framställer ärenden på ett korrekt och opartiskt sätt som inte ger upphov till spekulation eller missförstånd. Om ett budskap ska upplevas som trovärdigt måste mottagaren ha förtroende för avsändaren. Det innebär att Vörå kommun berättar om både negativa och positiva saker som rör kommunen.

### **Nåbar och effektiv**

Det ska vara lätt att kontakta Vörå kommun och vi använder oss av både moderna och traditionella kommunikationskanaler. Det ska vara enkelt att hitta information om kommunen och användning av digitala tjänster ska utvecklas. Vår strävan är att bemöta frågor och skrivelser inom skäligen tid.

### **Relationer och samarbete**

Goda relationer och ett gott samarbete med alla är målet. Ett ömsesidigt engagemang eller gemensamt åtagande leder oftast till stärkt lojalitet. Genom att informera och kommunicera aktivt undviker vi onödigt missnöje och irritation i handlägningsprocessen. Vi skapar en gemenskap där alla kan lita på varandra, både internt och externt.

### 3. ANSVAR OCH ORGANISATION

---

Vi ska

- gemensamt skapa en positiv bild av kommunen – varumärket Vörå kommun
- sprida kunskap om kommunens verksamhet, tjänster och service
- ge förtroende

Kommunens personal och förtroendevalda skapar och påverkar Vörås image genom sitt beteende. Genom sättet att kommunicera bidrar alla till att stärka den positiva bilden av kommunen. Kommunens personal och förtroendevalda är de viktigaste ambassadörerna för kommunens varumärke.

Välplanerad och väl förverkligad kommunikation gynnar kännedomen om och intrycket av kommunen.

God kundservice är viktig eftersom den skapar positiva intryck. Alla kan påverka kundserviceupplevelsen genom såväl små och större handlingar. Fungerande kommunikation är en självklar del av all god kundservice.

De förtroendevalda har en betydelsefull roll i värde- och linjediskussioner och när det gäller att skapa ett öppet kommunikationsklimat. Det är också bra att komma ihåg att de politiska förtroendevalda har en arbetsgivarroll, och att deras agerande har betydelse särskilt när det gäller att motivera personalen.

#### 3.1 Rollfördelning

---

Kommunens personal och förtroendevalda har egna roller och ansvar för kommunikationen i Vörå kommun. Som förman är du en förebild för dina underlydande i kommunikation och beteende.

**Fullmäktige** godkänner kommunikationsstrategin.

**Kommunstyrelsen** har övergripande ansvar för kommunens kommunikation.

**Kommundirektören, fullmäktiges ordförande och kommunstyrelsens ordförande** uttalar sig i kommunövergripande frågor. Kommundirektören och fullmäktiges ordförande uttalar sig i ärenden som hör till fullmäktiges befogenhet, kommundirektören och kommunstyrelsens ordförande uttalar sig i ärenden som hör till kommunstyrelsen.

**Nämndordförande och föredragande** uttalar sig i de frågor som hör till organet att besluta om.

**En enskild förtroendevald** framför sin personliga åsikt medan ordföranden för organets talan. Om ordförande framför en personlig åsikt, ska hen vara tydlig med att det är hens personliga åsikt.

**Kanslichefen** koordinerar kommunens kommunikationsarbete och fattar beslut som hänför sig till kommunikationsstrategin.

**Kommunikationsteamet** är en intern arbetsgrupp som tillsammans med kanslichefen har till uppgift att följa upp kommunikationsstrategins principer och innehåll samt stöda övriga i deras kommunikationsarbete.

**Sektordirektörerna** ansvarar för att kommunikationsstrategin tillämpas inom den egna sektorn.

**En enskild anställd** kan svara på frågor som gäller hens eget arbete och ansvarsområde men informationen måste vara saklig, faktabaserad och inte utgå från en personlig åsikt. Alla bör dock beakta att ärenden som omfattas av sekretessbestämmelser inte offentliggörs. Den som är osäker bör hänvisa till sin förman.

Kommunikationsstrategin förutsätter att alla anställda och alla förtroendevalda följer de principer som är fastställda i strategin, inom ramen för de befogenheter respektive person har genom sin ställning i organisationen.

## 3.2 I Våra

---

- förväntar vi oss ett gott uppförande, både av personal och förtroendevalda
- fattar vi beslut utgående från fakta och respekterar fattade beslut
- följer vi uppgjorda stadgor, regler, direktiv och anvisningar
- iakttar vi tystnadsplikten
- är vi konsekventa och samma principer gäller för alla
- är vi ärliga mot varandra, litar på varandra och ger varandra arbetsro
- kommunicerar vi med alla, är vänliga och använder ett gott språk
- respekterar vi varandra och alla har rätt att komma till tals
- behandlar vi varandra som vi själv vill bli behandlade
- godkänner vi inte mobbning



## 4. INTERN KOMMUNIKATION

---

Vi ska

- engagera och stimulera till delaktighet och därmed skapa samhörighet och stolthet hos personal och förtroendevalda.
- skapa ett uppmuntrande, välmående och utvecklande arbetsklimat
- genom fungerande intern kommunikation ha en effektiv verksamhet

Genom den interna kommunikationen ska personalen och de förtroendevalda få kunskap om kommunens verksamhet, mål och verksamhetsförutsättningar. Alla bör känna till kommunens övergripande mål och visioner. En fungerande intern kommunikation skapar delaktighet och engagemang. Innan vi går ut med information till media bör vi alltid, så långt det är möjligt, se till så att internt berörda alltid är informerade.

God intern kommunikation kommer inte av sig själv. Det är allas ansvar att tillsammans skapa ett bra arbetsklimat, där man respekterar varandra genom ett gott och vänligt beteende.

Personalen och de förtroendevalda ska ha den information som de behöver för att utföra sina arbeten eller uppdrag på ett effektivt sätt. Varje anställd och förtroendevald har ett eget ansvar att se till att den interna kommunikationen fungerar bra och ska själv aktivt söka den information hen behöver och dela med sig av sin kunskap.

Vi utvecklar kontinuerligt de digitala lösningarna för att göra den interna kommunikationen smidig.

### 4.1 Information från kommunens beslutande organ

---

Föredragningslistor och protokoll från Vörå kommuns beslutande organ publiceras på kommunens webbplats till den del de är offentliga, så att allmänheten men också personalen kan hålla sig informerad. Läs mer i avsnitt 5.2 Föredragningslistor och protokoll.

### 4.2 Information från ledningsgruppen

---

Sektordirektörerna bildar tillsammans med kommundirektören kommunens ledningsgrupp. Sektordirektörerna informerar ledningsgruppen om sektorernas aktuella ärenden och viktigaste ärenden som är under beredning.

Information från ledningsgruppen, som berör ärenden personalen behöver känna till, publiceras på intra.

### 4.3 Personalmöten

---

Förmännen ansvarar för att hålla regelbundna personalmöten för att hålla en öppen och levande dialog mellan förmän och anställda. Förmännen besöker underlydande enheter regelbundet för att i förebyggande syfte motverka att problem eller konflikter uppstår. Vi utnyttjar också de tekniska möjligheter och program som finns till förfogande för att effektivera kommunikationen inom organisationen.

### 4.4 Intra – information för personalen

---

Intra är Vörå kommuns interna informationskanal för personalen. Information som riktar sig till personalen finns på intra, det senaste som berör alla under IntraNytt. Intra är snabbt och enkelt att göra ändringar i, samtidigt som informationen får stor spridning till låg kostnad. Intra kräver en personlig inloggning och är indelat i områden som är rättighetsdefinierade. Alla anställda ska regelbundet läsa informationen på intra.

## 4.5 Portalen – information för förtroendevalda

---

Portalen är Vörå kommuns informationskanal för de förtroendevalda för distribution av mötesmaterial. Portalen kräver en personlig inloggning och är indelad i områden som är rättighetsdefinierade. För förtroendevalda finns utöver mötesmaterialet styrdokument m.m.

## 4.6 E-post

---

E-post är ett kommunikationsverktyg som används för både intern och extern kommunikation. I e-postmeddelanden ska beaktas meddelandets innehåll, integritetsskydd, god förvaltningssed och hövlighet. Konfidentiella dokument och information ska alltid sändas via krypterad e-post, eftersom e-post kan utsättas för hacker-angrepp och uppgifter kan komma i fel händer. Det är den anställdes ansvar att överväga om meddelandet kan sändas som vanlig e-post.

Alla anställda (anställning minst 3 månader) ska ha personlig kommunal e-post.

Kommunens e-postsystem är avsett att användas endast i arbetsärenden.

E-post ska läsas varje arbetsdag och en bedömning ska göras vilka e-postmeddelanden som ska registreras i Tweb (kommunens dokument- och ärendehanteringssystemet) eller i annat jämförbart program.

E-posten besvaras så snart som möjligt, dock senast inom två arbetsdagar. Med besvaras menas att avsändaren ska få en återkoppling i form av svar, hänvisning eller mottagningserkännande. Vid längre frånvaro (t.ex. semester) bör autosvar alltid användas och om möjligt anges vem som istället kan kontaktas.

Förmännen ser till att meddelanden sända per e-post som rör hela personalen också når fram till personal som inte har egen e-post.

I all e-post ska information om avsändaren ingå. Kommunens anställda ska i all e-postkommunikation använda en förenhetligad signatur.

## 4.7 Telefon

---

Alla anställda kan nås via personlig telefonnummer eller via en gemensam nummer för enheten.

Kontaktuppgifter publiceras på kommunens webbplats.

Om telefontider används ska det framgå av kontaktuppgifterna på webbplatsen men också i e-postsignaturen.

## 4.8 Program

---

Kommunen har en mängd program som används i arbetet. Innan nya program tas i bruk utreds om befintliga program kan utnyttjas.

För att program ska kunna förbättra den interna kommunikationen måste det satsas på skolning av användare så att programmen som redan finns och nya program används effektivt.

## 4.9 Information till nyanställda

---

Närmaste förman ansvarar för att introducera nyanställda i organisationen och ansvarar för att de får den information de behöver. Introduktionsmaterialet, med en allmän del och eventuell sektorspecifik del, finns på intra.

## 4.10 Pappersmängd

---

Undvik pappersutskrifter och kopiering, läs istället mer texter digitalt. Fråga dig alltid, behöver jag verkligen skriva ut detta?

## 5. EXTERN KOMMUNIKATION

---

Vi ska

- aktivt informera om kommunens verksamhet och de tjänster kommunen erbjuder på ett klart och lättbegripligt språk och sätt
- använda olika kommunikationskanaler för att nå våra målgrupper

Klar och lättbegriplig kommunikation på kundens modersmål är en självklarhet. Det är viktigt att kommunen informerar och kommunicerar på ett sätt som fungerar för alla invånargrupper.

Personalen och de förtroendevalda är kommunens bästa kommunikationskanaler. Välinformerade anställda och förtroendevalda lägger grunden för och skapar hög kvalitet på de anställdas och de förtroendevaldas kommunikation med allmänheten.

Varje anställd har ett personligt ansvar för att kunderna bemöts med en positiv, öppen, korrekt och serviceinriktad attityd. Ett gott bemötande, som visar respekt och lyhördhet, gör att den som har kontakt med kommunens representanter kan känna förtroende för kommunen och dess verksamheter.

Sätten på vilka vi kommunicerar och informationskanalerna utvecklas och förändras i snabb takt. Kommunikationen sker ansikte mot ansikte, digitalt, i tryckt form samt via medier och olika evenemang. En lyckad kommunikation förutsätter att kommunen aktivt och målmedvetet använder sig av olika kanaler och att kommunen har beredskap att vid behov ta i bruk nya verktyg.

Kommunen använder olika informationskanaler och webbplatsen är den samlade kanalen och en av de viktigaste och mest kostnadseffektiva informationskanalerna. Till de traditionella kommunikationskanalerna hör kommunens telefonväxel, infodisken och e-post.

Kommunen använder också sociala medier, Kommunbladet och lokal-tv som informationskanaler.

Sociala medier är ett komplement till Vörå kommuns kommunikation och det huvudsakliga syftet är interaktionen med kommuninvånare och besökare och ger möjlighet till en snabb informationsspridning

Massmedierna är en viktig informationskanal och viktiga samarbetspartner för kommunen. Kommunen arbetar aktivt för goda mediekontakter och kontakterna ska präglas av öppenhet och tillmötesgående. Den publicitet vi får är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden. Vår relation med massmedia är därför en viktig del av vårt kommunikationsarbete. Det ligger i vårt intresse att förse massmedia med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och att aktivt medverka till att informationen sprids.

Via pressmeddelanden kan allmänheten informeras om aktuella händelser i den kommunala verksamheten. Av pressmeddelandet bör framgå vem som ger mera uppgifter i ärendet. Kommunen sänder ut pressmeddelanden och annan information samtidigt till alla mottagare.

När vi uttalar oss för Vörå kommuns räkning bör vi skilja på privata åsikter och Vörå kommuns åsikter. Läs mer i avsnitt 3.1 Rollfördelning.

### 5.1 Kommunala tillkännagivanden

---

Kommunala tillkännagivanden offentliggörs på både svenska och finska i det allmänna datanätet i enlighet med kommunallagen, d.v.s. publiceras på Vörå kommuns webbplats. Då annan lagstiftning kräver kungörs kommunala tillkännagivanden på den offentliga anslagstavlan vid kommungården i Vörå. Vid behov eller om lagen kräver det, publiceras kungörelsen också i tidningar. Handlingar publiceras på kommunens webbplats om möjligt eller är framlagda till påseende på kommungården i Vörå.

### 5.2 Föredragningslistor och protokoll

---

Föredragningslistor och protokoll från Vörå kommuns beslutande organ finns publicerade på kommunens webbplats till den del de är offentliga. Föredragningslistor publiceras på webbplatsen samtidigt som de sänds

till förtroendevalda och är tillgängliga tills protokollet publiceras. Protokollet publiceras på webbplatsen när det är justerat och finns i regel tillgängligt 1 år. De personuppgifter som ingår i protokollen avlägsnas från datanätet när tidsfristen för omprövningsbegäran eller besvärstiden löper ut.

I första hand har organets föredragande och ordförande det formella ansvaret att informera om olika beslut efter ett möte.

### 5.3 Kommunens telefonväxel och infodisk

---

En stor del av inkommande kontakter sker via telefon och kommunens växel har en central roll i att möta den som ringer. Vid kommundagen i Vörå finns en infodisk som betjänar i alla kommunala frågor samt ärenden som berör samservicefunktionen.

Varje anställd har ett personligt ansvar för att kunderna bemöts med en positiv, öppen, korrekt och serviceinriktad attityd.

### 5.4 E-post

---

Ärenden kan sändas till Vörå kommuns e-post [vora@vora.fi](mailto:vora@vora.fi).

E-post ska läsas varje arbetsdag och en bedömning ska göras vilka e-postmeddelanden som ska registreras i Tweb (kommunens dokument- och ärendehanteringssystemet) eller i annat jämförbart program.

E-posten besvaras eller sänds vidare till berörd person/er, så snart som möjligt, dock senast inom två arbetsdagar. Med besvaras menas att avsändaren ska få en återkoppling i form av svar, hänvisning eller mottagningserkännande.

Läs mer i avsnitt 4.6 E-post

### 5.5 Digitala tjänster och elektronisk kommunikation

---

Vi utvecklar de digitala tjänsterna och mångsidigare servicekanaler, så att de är fungerande, kostnadseffektiva och användarvänliga. Vid planering och utveckling är det viktigt att beakta att hela processen kan skötas på ett ändamålsenligt sätt och att kommunen har personalresurser för skötseln innan de tas i bruk.

Via kommunens webbplats kan digitala tjänster (e-tjänster) nås och användas: bibliotekstjänster, att lämna in ansökningar, meddela vattenmätarställning, anmäla dig till MI-kurser, bokningar, kommunikationsverktyget Wilma (för skolorna och hemmen), Päikky (inom småbarnspedagogiken) m.m.

I rekryteringar används Kuntarekry som är kommunsektorns riksomfattande söktjänst och kommunarbetsgivarnas rekryteringstjänst, ett lätt elektroniskt redskap för jobb- och vikariatsökning.

### 5.6 Webbplatsen [www.vora.fi](http://www.vora.fi)

---

Webbplatsen är kommunens visitkort. Syftet med webbplatsen är på ett enkelt och klart sätt ge tillräcklig information om alla de tjänster kommunen erbjuder.

Webbplatsen är en del av kommunens marknadsföring och image och bör visuellt sammanfalla med övrig marknadsföring och övrigt material som kommunen använder.

En väl planerad, uppbyggd och uppdaterad webbplats marknadsför kommunen på ett positivt sätt och utgör en del av kommunens imagehantering. Kommunens webbplats bör vara så användarvänlig som möjligt. Användaren ska inte behöva känna till kommunens organisation för att kunna hitta den information som söks.

Webbplatsen [www.vora.fi](http://www.vora.fi) är tvåspråkig med sammanfattande sidor på engelska. Undantag är t.ex. skolornas sidor där information ges endast på skolans undervisningsspråk och en sammanfattning på det andra inhemska språket.

För att webbplatsen ska vara intressant är det viktigt att sidorna innehåller aktuell information och uppdateras regelbundet.

### 5.6.1 Ansvar och uppdatering

Kommunikationsteamet ansvarar för utseende och utveckling av webbplatsen. Arbetsgruppen övervakar även utseende och innehåll på undersidorna och kan påpeka och ingripa vid behov om givna anvisningar inte följs. En mer omfattande ombyggnad eller ett leverantörsbyte är ett omfattande projekt och oftast kostnadsmissigt så stort att det kräver offentlig upphandling och beslut av kommunstyrelsen.

Sidorna på webbplatsen underhålls decentraliserat genom att varje sektor eller enhet har en egen webbansvarig. Den webbansvarige ser till att informationen på webbsidorna är aktuell och att gammal information avlägsnas utan dröjsmål.

Alla sektorer eller enheter ska i första hand prioritera att hålla webbplatsen uppdaterad. När detta grundkrav är tillgodosett är det möjligt att starta ytterligare kommunikationskanaler i form av till exempel sociala medier.

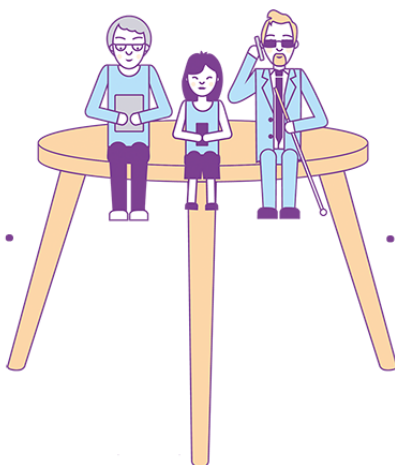
### 5.6.2 Tillgänglighetsdirektivet

Tillgänglighetsdirektivet och den nationella lagstiftning som följer av det förutsätter att myndigheterna gör sina digitala tjänster tillgängliga, dvs. att webbplatser, mobilapplikationer och deras innehåll är sådana att vem som helst kan använda dem enkelt och förstå vad som sägs i dem. Främjandet av tillgängligheten är en väsentlig del av digitaliseringen av den offentliga förvaltningens tjänster och bör beaktas när digitala tjänster planeras och genomförs. Webbtillgängligheten förbättrar jämlikheten i det digitala samhället.



#### Tekniskt felfritt genomförande

- WCAG-standarden har följts.
- Html-koden är felfri och logisk.
- Webbplatsen är tekniskt tillgänglig.
- Webbplatsen kan användas med assisterande teknik och tangentbordet.



#### Ett tydligt och lättfattligt användargränssnitt

- Den digitala tjänsten är lätt att använda.
- Navigeringen är tydlig och logisk.
- Huvudinnehållet skiljer sig klart från övriga delar.



#### Begripligt innehåll

- Språket är tydligt standardspråk.
- Texten är strukturerad och lätt att överskåda.
- Den viktigaste informationen finns i början.
- Målgruppens perspektiv beaktas i innehållet.
- Innehållet presenteras i olika former: utöver text t.ex. som video och infografik.

### 5.6.3 Övriga domäner

---

Allt som hör till kommunens verksamhet samlas på Vörå kommuns webbplats [www.vora.fi](http://www.vora.fi).

I undantagsfall kan en enhet som verkar på marknaden skapa en egen webbplats, för att kunna marknadsföra sin produkt bättre. Detta görs i samråd med kommunikationsteamet och beslut om detta bör göras i berört organ.

Länkning till och från den andra webbplatsen till [www.vora.fi](http://www.vora.fi) ska alltid göras.

## 5.7 Sociala medier

---

Sociala medier är ett samlingsnamn för internetbaserade tjänster som används för att dela innehåll, föra dialog och kommunicera. Sociala medier används som kanal för att informera, marknadsföra samt göra invånarna delaktiga och skapa en gemenskapskänsla i kommunen. Sociala medier nyttjas också som kanal för att stöda rekrytering samt vid krishantering. Vi använder sociala medier för att det ger oss en möjlighet till dialog och kommunikation på ett mer informellt sätt som inte är möjlig via annat media. Vi ser de sociala medierna som ett komplement till vår webbplats.

Datasäkerhet och dataskydd bör alltid vara det riktgivande vid användning av sociala medier. Största delen av tjänsterna inom sociala medier är belägna utanför Finland och användarvillkoren varierar. I sociala medier bör inte behandlas, sparas eller distribueras sekretessbelagda handlingar. Om sociala medier används är det skäl att påminna användarna att känsliga uppgifter inte bör sändas via dessa medier. Vi raderar kränkande innehåll och tar bort och polisanmäler brottsligt material som till exempel hot eller hets mot folkgrupp, barnpornografi, uppvigling, olaga våldsskildring eller upphovsrättstvang.

Verksamhetsenheter kan via beslut i organet besluta om att öppna profiler på sociala medier. Den som beslutar att använda sociala medier i sin verksamhet har också ansvar för att kontinuerligt uppdatera och svara på kommentarer och frågor. Vid användning av sociala medier bör principerna för god förvaltning och kommunikationsstrategin följas.

### 5.7.1 Kommunens konton på sociala medier

---

Vörå kommun har valt att använda sig av Facebook, Instagram och Youtube i första hand. Övriga kanaler kan även användas i enlighet med hur tekniska förutsättningar utvecklas och i samråd med kommunikationsteamet.

Framförallt bör bedömas om det finns personalresurser för underhåll och uppdatering om nya kanaler tas i bruk. Finns inte tid ska inga nya kanaler skapas.

### 5.7.2 Beteende i sociala medier

---

Gränsen mellan det professionella och det privata är inte alltid tydlig i sociala medier, eftersom det är läsaren som tolkar i vilken egenskap man har publicerat någonting. Det är var och en som privatperson som bär ansvaret för det som hen har publicerat och hur det delas.

**Anställda** har en lojalitetsplikt gentemot sin arbetsgivare. Denna plikt gäller inte endast arbetstiden, utan arbetstagaren ska vara lojal mot sin arbetsgivare även under fritiden.

- arbetstagaren har rätt att kritisera sin arbetsgivare i rimlig mån men den rätta platsen för sådana diskussioner är inte sociala medier. Om du är missnöjd med något i arbetet ska du kontakta din närmaste förman
- kommentera inte kollega, arbetsprestationer eller händelser som berör arbetet
- dela inte osakliga meddelanden som berör arbetsgivare, kollega, arbetsprestationer eller händelser
- sociala medier ska inte användas under arbetstid om det inte hör till arbetsuppgifterna

**Förtroendevalda** har en viktig roll i att skapa kommunens image i samhället. De är samhälleliga påverkare vars ställningstaganden intresserar. Denna specialställning som förtroendevald bör du beakta i ditt deltagande i social medier.

- enligt kommunallagen ska en förtroendevald "främja kommunens och invånarnas intressen samt sköta sitt förtroendeuppdrag med värdighet och så som uppdraget förutsätter."

Om missbruk uppdagas kan det leda till disciplinära eller rättsliga påföljder.

## 5.8 Massmedier

---

Massmedierna är en viktig informationskanal och viktiga samarbetspartner för kommunen. Kommunen arbetar aktivt för goda mediekontakter och kontakterna ska präglas av öppenhet och tillmötesgående. Den publicitet vi får är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden. Vår relation med massmedia är därför en viktig del av vårt kommunikationsarbete.

### 5.8.1 Massmediarelationer

---

Kommundirektören, sektordirektörerna samt fullmäktiges, kommunstyrelsens, nämndernas och sektionernas ordförande kan informera om aktuella ärenden inom respektive ansvarsområden.

Kommunen ordnar kontinuerligt medieträning.

### 5.8.2 Pressmeddelanden

---

Via pressmeddelanden kan allmänheten informeras kring ett tema som har nyhetsvärde och brett intresse bland invånarna i kommunen. Pressmeddelandena strävar till att vara positiva, informativa och återge kommunens röst, samtidigt som de väcker journalistens intresse. Ställningstaganden, beslut eller talreferat kan också göras i form av pressmeddelanden. Ett bra pressmeddelande svarar på frågorna vad, när, hur, var, varför och vem? Pressmeddelanden görs på båda inhemska språken.

Pressmeddelandet distribueras till Vasabladet, Ilkka-Pohjalainen, Svenska Yle Österbotten och publiceras samtidigt på kommunens webbplats. Vid behov kan det även distribueras till fler.

Kommundirektören eller föredragande utformar i samråd med organets ordförande pressmeddelanden.

För pressmeddelande finns en färdig mall.

## 5.9 Kommunbladet och lokal-tv

---

En central informationskanal för Vörå kommuns del är Kommunbladet. Kommunbladet har en stark förankring i Vörå och har en viktig roll för kommunens identitet. Kommunen informerar aktivt om sin verksamhet i Kommunbladet som utkommer 8-10 ggr/år. 3-4 utvalda artiklar per nummer publiceras på [www.vasabladet.fi](http://www.vasabladet.fi). I varje nummer ingår ett visst antal finska artiklar.

I samarbete med lokal-tv direktsänds fullmäktiges sammanträden och bandas så att de kan ses efteråt på kommunens webbplats. Allmän information kan även publiceras i lokal-tv's textslinga.

## 6. VARUMÄRKET VÖRÅ - MARKNADSFÖRING

---

Vi ska

- skapa en positiv bild av Vörå kommun – varumärket Vörå
- göra Vörå kommun lätt att känna igen och synas i alla sammanhang
- göra kommunen känd på önskat sätt
- locka nya invånare till Vörå

Kommunen marknadsför sig som öppen, tillåtande och en kommun där alla ska känna sig trygga, enligt kommunstrategin #VårtVörå. Vi värderar delaktighet, aktivitet och utveckling. Kommunens personal och förtroendevalda ansvarar för att gemensamt skapa en positiv bild av kommunen. Vi berättar genom olika kanaler hur bra vi är och allt vad vi kan erbjuda.

Vi påverkar vårt varumärke genom vad vi gör, hur vi agerar och hur vi kommunicerar. Anseendet och varumärket byggs upp i det dagliga arbetet och i all interaktion och är ett långsiktigt arbete. Det byggs upp långsamt men kan raseras mycket snabbt. Att vara aktiv och agera på ett så äkta, rejält och rättvist sätt som möjligt stärker kommunens anseende. Medvetet varumärkesarbete syftar till att förbättra anseendet. Ett gott rykte och ett starkt varumärke stärker livskraften och gemenskapen. Varumärket påverkar också personalens arbetstillfredsställelse och bilden av arbetsgivaren.

Ett starkt varumärke tål törnar bättre än ett svagt. Starka varumärken tål också kriser som handlar om anseendet bättre än svaga eftersom intressentgruppernas positiva syn på varumärket eller goda erfarenheter har byggts upp under en längre tid.

Genom marknadsföring vill vi göra kommunen och kommunens service bekant, påverka attityder, locka nya invånare, stöda och förbättra näringslivets verksamhetsförutsättningar samt främja turismen. Ökad konkurrens om invånare, företagsetableringar, besökare, kompetent arbetskraft med mera gör arbetet med att stärka varumärket Vörå kommun allt viktigare. Den bästa marknadsföringen utgörs av fungerande service, fungerande växelverkan, trivsamt miljö och sund ekonomi.

Marknadsföringen ska ge resultat: den ska göra kommunen känd på önskat sätt.

Marknadsföringen genomförs med en trovärdig och enhetlig grafisk profil. Vid annonsering och övrig marknadsföring ska alltid denna grafiska profil ligga till grund. Vår gemensamma grafiska profil gör oss lätta att känna igen, både internt och externt. Målet med varumärkesarbetet är att skapa en samlad och entydig bild av Vörå kommun som organisation, laddad med positiva värden som utgår från kommunens värdegrund. Den grafiska profilen består av bland annat kommunvapen, logo och slogan.

Vörå kommuns färger baserar sig på kommunvapnet och huvudfärgen är blå, som används tillsammans med svart och silver på vit bakgrund. Logon föreställer en ving som är blå och vit. För att uppnå enhetlighet rekommenderas att inga egna, sektorvisa logon används.

Marknadsföring görs i egen regi eller tillsammans med andra, t.ex. med det lokala företags- och föreningslivet.

Kommunikationsteamet administrerar den kommunala marknadsföringen men alla sektorer ansvarar för att marknadsföra sin egen verksamhet. Verkställigheten sker på respektive sektor via existerande kanaler och eventuellt marknadsföringsmaterial.

Det rekommenderas att enheterna samarbetar över sektorgränserna angående marknadsföringskampanjer och evenemang för att uppnå synergier.

Marknadsföringen ska stöda kommunens värderingar och dess utformning bestäms beroende på målgrupp.



## 6.1 Marknadsföringsplan

---

I samband med den årliga budgeteringen gör kommunikationsteamet en marknadsföringsplan för följande år. Marknadsföringsplanen ska innehålla 3-5 marknadsföringsteman som ges högsta prioritet under året. Dessa teman bör sammanfalla med kommunens strategiska linjedragningar.

## 6.2 Marknadsföringsmaterial

---

Allt marknadsföringsmaterial bör följa kommunens grafiska profil i denna kommunikationsstrategi.

Det mesta materialet är elektroniskt men varje enhet kan själv producera marknadsföringsmaterial som delas ut till kunder eller på mässor osv. Om enheten har egen logo bör också kommunens logo ingå i marknadsföringsmaterialet. Marknadsföringsmaterialet bör i regel vara tvåspråkigt men bedöms enligt målgrupp och evenemang. Istället för att trycka upp mängder av broschyrer och flyers kan man publicera materialet elektroniskt på kommunens webbplats.

Den visuella marknadsföringen får gärna ha ett levande, aktivt innehåll och beskriva människor i farten, händelser, evenemang och dylikt.

## 6.3 Marknadsföringskanaler och -produkter

---

Förutom de kommunikationskanaler som nämns i kapitlet om Extern kommunikation använder vi också dessa kanaler för marknadsföring.

### 6.3.1 Mässor och evenemang m.m.

---

Kommunen kan, ensam eller tillsammans med andra, delta i mässor, utställningar och evenemang.

Kommunikationsteamet beslutar i samråd med kommunstyrelsen om deltagande i större evenemang.

Kommunens enheter ordnar olika evenemang och deltar i mässor på eget initiativ. Större evenemang och sektoröverskridande händelser koordineras.

### 6.3.2 Annonsering och reklam

---

Reklam- och turistannonsering sker på kommunens webbplats, via kommunens bibliotek, i social och annan lämplig media, lokal-tv, i broschyrer samt i samarbete med Vasaregionens turism.

### 6.3.3 Innehållsmarknadsföring

---

Med innehållsmarknadsföring avses att skapa ett kommunikationsinnehåll som attraherar en specifik målgrupp. Det ska göras i rätt kanal och med anpassning av innehållet, d.v.s. en strategisk målgruppsanpassning.

Kommunen kan använda sig av innehållsmarknadsföring vid behov.

### 6.3.4 Marknadsföringsprodukter och -gåvor

---

Kommunikationsteamet ansvarar för inköp av allmänna marknadsföringsprodukter och -gåvor. Produkterna kan gärna ha lokal förankring.

## 6.4 Grafisk profil

---

Enligt Vörå kommuns förvaltningsstadga ger kommundirektören tillstånd att använda kommunens vapen eller logo.

### 6.4.1 Kommunvapen

---

Kommunvapnet föreställer en Triton hållande en fisk och klöver, vilket symboliserar sjöfart, fiske och lantbruk. Vapnets färger är blå, svart och silver. I undantagsfall, om möjlighet till fyrfärgstryck saknas, kan kommunvapnet tryckas i svart-vit format.

Vapnet används i officiella sammanhang, till exempel officiella blanketter, avtal m. m.

### 6.4.2 Logo

---

Logon föreställer en vinge som är blå och vit.

Vingen kan användas som symbol och grafiskt element, fristående, utan text. Logon kan tryckas i vitt om det krävs på grund av bakgrundsfärgen.

Logon används i annonser, brev, affischer, inbjudningar m. m.

För att uppnå enhetlighet rekommenderas att inga egna, sektorvisa logon används. I undantagsfall kan en enhet skapa en egen marknadsföringslogo. Detta görs i samråd med kommunikationsteamet och beslut om detta bör göras i berört organ.

### 6.4.3 Slogan

---

Kommunens slogan är Vi kan – vi gör – vi trivs.

Slogan kan ändras i samband med att kommunikationsstrategin uppdateras.

### 6.4.4 Typsnitt och färgvärld

---

Kommunens typsnitt och färgvärld bildar en av hörnstenarna i marknadsföringen av Vörå. Tillsammans bildar de kommunens visuella kännetecken. Kommunens typsnitt grundar sig på fonten Calibri. Färgvärlden består av blå, svart och silver på vit bakgrund.

### 6.4.5 Mallar

---

Blankett- och brevmallar m.fl. följer den grafiska profilen.

## 7. DELTA OCH PÅVERKA

---

Vi ska

- ge kommuninvånarna möjlighet att ta del av och påverka hur kommunen styrs
- ha en dialog, så att kommunen informerar, lyssnar och tar till sig kommuninvånarnas åsikter

Förutom att kommuninvånarna har möjlighet att rösta och delta i val, ska kommuninvånarna enligt kommunallagens § 22 kunna delta genom att:

- diskussionsmöten och invånarråd ordnas
- invånarnas åsikter reds ut innan beslut fattas
- företrädare för dem som utnyttjar tjänsterna väljs in i kommunens organ
- möjligheter att delta i ekonomiplaneringen ordnas
- tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som utnyttjar tjänsterna
- invånare, organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden

Kommuninvånarna kan dessutom påverka genom kommunala folkomröstningar samt i ungdomsrådet, äldrerådet, näringslivsrådet och rådet för personer med funktionsnedsättning.

Vörå kommun är mån om att medlemmarna i de olika råden får en allsidig information tidigt i processen för att kunna ge utlåtande i frågor som berör dem.

I vår kommunstrategi #VårtVörå är en målsättning att kommuninvånarna ges möjlighet till delaktighet genom att höras i viktiga frågor, ex. Café Vörå och företags- och föreningsträffar.

### 7.1 Företagsträffar

---

Kommunens näringslivsråd arrangerar i samarbete med lokala företagarföreningen minst två gånger om året företagsträffar för att gemensamt utveckla kommunen och höja imagen och identiteten för kommunen.

### 7.2 Föreningsträffar

---

Fritidskansliet arrangerar minst en gång om året föreningsträffar för att, gemensamt med föreningarna, utveckla kommunen och höja imagen och identiteten för kommunen.

### 7.3 Café Vörå

---

Vörå kommun håller minst en gång om året träffar för att informera om aktuella händelser i kommunen men även höra kommuninvånarnas åsikter.

### 7.4 Hörande

---

Innan ett ärende avgörs ska en part ges tillfälle att framföra sin åsikt om ärendet och avge sin förklaring med anledning av sådana yrkanden och sådan utredning som kan inverka på hur ärendet kommer att avgöras.

## 7.5 Enkätförfrågan

---

Kommunen frågar med jämna mellanrum kommuninvånarnas åsikter i olika frågor t.ex. i Kommunbladet eller som webbenkät. Samtidigt bör man dock komma ihåg att alla inte har vilja eller möjlighet att delta via internet och bör då kunna erbjudas alternativa sätt att delta.

## 7.6 Växelverkan på nätet

---

Kommuninvånarna har möjlighet att ställa frågor och få svar via kommunens Facebook-sida, via chatten eller responsformuläret på kommunens webbplats. För att få svar via responsformuläret behöver avsändaren lämna sina kontaktuppgifter.

Respons som kommit in via webben bör besvaras på samma sätt som vanlig post eller e-post, såvida kontaktuppgifter har getts. Bekräftelse, mottagningskvittering, bör ges till den som gett respons. Respons som kommit in via webbplatsen sänds till det organ (person) som handlägger ärendet.

## 8. KRISKOMMUNIKATION

---

Kommunen har en särskild kommunikationsplan för kriser som framgår i beredskapsplanen. En central krisledningsgrupp svarar då för planering och genomförande av kommunens kommunikation. Roller, ansvar och uppgifter redovisas särskilt i kommunens beredskapsplan.

## 9. LAGSTIFTNING SOM STYR

---

- Finlands grundlag (731/1999)
- Kommunallag (410/2015)
- Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
- Dataskyddslag (1050/2018)
- Förvaltningslag (434/2003)
- Lag om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019)
- Lag om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019)
- Lag om yttrandefrihet i masskommunikation (460/2003)
- Lag om samarbete mellan kommunala arbetsgivare och arbetstagarare (449/2007)
- Markanvändnings- och bygglag (132/1999)
- Språklag (423/2003)
- Statsrådets principbeslut 20.12.2012 om nationalspråksstrategin
- Lag om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003)
- Kommunförbundets direktiv och cirkulär

## 10 LÄS MER

---

- Kommunförbundet: Handbok för kommunens kommunikation
- Kommunförbundet: Anvisning för kommunernas webbkommunikation