

# Kommunal Författningssamling



## Kommunikationspolicy

Dokumenttyp	Policy
Beslutande organ	Kommunstyrelsen
Förvaltningsdel	Kommunkansliet
Antagen	2012-06-11, Kf § 48/12
Ansvar	Kommunikationschef



## TJÄNSTESKRIVELSE

Datum: 2012-06-13 Sida: 1 (5)  
 DokumentID: Diariern Version: 1

Dokumentnamn:  
 Kommunikationspolicy

*Antagen av kommunfullmäktige 2012-06-11*

## Kommunikationspolicy

Kommunikationspolicyn är ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor. Den ska bidra till en samsyn kring vad som menas med god kommunikation i Kävlinge kommun. Använd den som utgångspunkt och vägledning för strategier, planer och aktiviteter inom kommunens alla verksamheter. Som ett komplement till policyn finns mer detaljerade riktlinjer och checklistor.

### *Varumärket Kävlinge kommun*

Ett starkt varumärke byggs i de dagliga relationerna mellan medarbetare, kommuninvånare, intressenter och samarbetspartners. Det handlar om stora och små beslut, handlingar och samtal. Varje medarbetare befinner sig i sina dagliga kontakter i "sanningens ögonblick" där kommunens varumärke stärks eller försvagas. Ett gap mellan vad som lovas och vad som upplevs i verkligheten kan snabbt skada förtroendet och därmed kommunens trovärdighet.

Alla medarbetare är kommunens ansikte utåt och representanter för verksamheten. Genom att vara tillgängliga och ha fokus på gott bemötande lägger vi grunden för en bra service. Med god kunskap om kommunens verksamhet och mål blir vi goda ambassadörer och kan tillsammans bygga varumärket Kävlinge kommun.

### *Principer för god kommunikation*

Kommunikationen ska utgå från kommunens värdeord öppenhet, engagemang och utveckling.

God kommunikation innebär dessutom för Kävlinge kommun att den:

#### Planeras och följs upp

Kommunicerar du med alla - kommunicerar du med ingen. Chefer och medarbetare måste kunna sälla och prioritera samt skapa mening och förutsättningar för dialog. För att kunna göra det är det viktigt att tänka igenom vem du vill nå, vad du vill säga, hur du ska säga det och vilka kanaler du ska använda och när. Det är också viktigt att följa upp resultatet av kommunikationen för att se vad som kan göras bättre till nästa gång.

#### Är tydlig och sann

Det är viktigt att vi har mottagarfokus när vi kommunicerar. Vem vi kommunicerar med avgör hur vi ska uttrycka oss. Genom att vara tydliga motverkar vi osäkerhet och missförstånd. Vår information ska alltid vara faktabaserad, korrekt samt ge en rättvisande bild.

*BÅ u nos*

**Är samordnad och enhetlig**

Det är viktigt att alla verksamheter inom kommunen tydligt kommunicerar att vi tillhör en och samma organisation. Det är tillsammans vi bygger ett starkt varumärke. En tydlig identitet ska signaleras i form, text och budskap. Vi ska också eftersträva en integrerad kommunikation vilket innebär att kommunikationen internt och externt ska koordineras.

***Ansvar för kommunikationen***

- Kommunfullmäktige fastställer och beslutar kommunikationspolicyn
- Kommunstyrelsen ansvarar för förvaltningsövergripande kommunikation samt för att nämnderna följer kommunens kommunikationspolicy
- Kommunledningen via kommunkansliet är ytterst ansvarig för den strategiska samordningen av kommunikationsarbetet
- Det praktiska ansvaret för utveckling och strategi ligger på kommunikationsenheten. Enheten ska samordna, förankra och driva utvecklingen av kommunikationsarbetet inom kommunen
- Politiska partier ansvarar för sin egen information och informationsspridning

**Nämnder och chefer**

Nämnderna och alla chefer ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att medarbetarna ska få relevant information för sitt uppdrag och att chefen ska föra en dialog om medarbetarens roll i verksamheten. Det innebär att kommuninvånarna ska få relevant information och att förutsättningar ska skapas för medborgardialog.

**Alla medarbetare**

God kommunikation är alla medarbetares ansvar. Medarbetarnas kommunikativa förmåga är viktig i kontakten med medborgarna och det innebär att vårt bemötande ska utgå från den gemensamma värdegrunden.

Alla medarbetare ansvarar för att hålla sig informerade och för att kommunicera med andra om sådant som är av betydelse för det egna verksamhetsområdet och de egna arbetsuppgifterna. Alla medarbetare ansvarar för att delta i dialogen kring sin roll i kommunen och i dialogen med kommuninvånarna kring sina egna ansvarsområden.

***Intern kommunikation***

Syftet med en väl fungerande intern kommunikation är att alla medarbetare ska ha kunskap och förståelse för verksamheten, visionen, mål, strategier och resultat. Alla medarbetare ska veta vem vi finns till för, vad som är vårt huvudsakliga uppdrag, vad vi ska åstadkomma och hur det ska gå till.

En väl fungerande intern kommunikation är en viktig förutsättning för att kunna ständigt utveckla verksamheten. God arbets- och tvärkommunikation mellan avdelningar, enheter och verksamheter krävs för att samarbete, lärande och nytän-

kande ska ge resultat. Kommunikationen kring visionen och målen har stor betydelse för att skapa en känsla av sammanhang hos varje medarbetare. Kävlings kommun eftersträvar det kommunikativa ledarskapet som handlar om att kunna styra med hjälp av mål och visioner, att skapa delaktighet, att coacha och inspirera.

Så långt det är möjligt ska information kommuniceras internt först, innan vi delger externa grupper.

### Målgrupper

Interna målgrupper är medarbetare och förtroendevalda. I de grupperna ingår flera olika grupper av människor med olika behov av information beroende på sammanhang. Kommunicerar du med alla - kommunicerar du med ingen. Därför är det viktigt att vi, inför varje kommunikationsaktivitet, definierar de interna målgrupperna specifikt utifrån situation och syfte.

### Interna kanaler

De kanaler för intern kommunikation som vi använder idag är:

- intranätet Inka
- e-post
- nyhetsbrevet Kors & Tvärs
- annan tryckt information
- möten i linjen, arbetsmöten, APT och projektmöten
- samtal och interna nätverk

### *Extern kommunikation*

Syftet med den externa kommunikationen är att kommuninvånarna ska vara välinformerade och delaktiga i kommunens verksamhet. De ska känna till den service de få av oss och hur de kan påverka kommunens verksamhet. Kommunen ska medverka till insyn och demokrati, bland annat genom att informera om planer och beslut. Med öppen kommunikation skapar vi trovärdighet och förståelse för vår verksamhet. Det handlar om att bygga goda relationer och ett gott anseende som stärker och stödjer vårt varumärke.

Kommunen har en uttalad ambition att skapa en bättre medborgardialog. En bra dialog förutsätter att vi är bra på att lyssna och ta till oss synpunkter; att vi bemöter kritik och att vi möter medborgarnas åsikter och förslag.

### Målgrupper

Exempel på externa målgrupper är medborgare, företagare, turister, besökare, representanter för samhällsorgan, organisationer och föreningar i kommunen samt media. Inom varje grupp finns olikheter. Kommunicerar du med alla - kommunicerar du med ingen. Därför är det viktigt att vi för varje kommunikationsaktivitet definierar målgruppen specifikt utifrån situation och syfte.

### Kanaler

De viktigaste kanalerna för extern kommunikation är vi själva, som representanter för verksamheten.

Andra externa kanaler är

*BÅ L NOS*

- [www.kavlinge.se](http://www.kavlinge.se)
- Åsikt Kävlinge
- medborgarkontoret Kontakt Kävlinge
- e-post, telefon och brev
- trycksaker och annonsering
- sociala medier
- kommunens annonser i Kävlinge Nya lokaltidning
- kommunens pressrum och media
- nätverk och intresseorganisationer
- mässor och marknader

### ***Massmedielationer***

Granskningen av all offentlig verksamhet är en viktig uppgift för massmedia och för kommunen är media en viktig kanal för att kommunicera budskap till kommuninvånare och samarbetspartners. Det är därför viktigt att alla vi medarbetare tillsammans kommunicerar Kävlinge kommuns budskap på ett professionellt sätt och att vi ger media en god service. Det gör vi genom att vi är tillgängliga, öppna och snabba i våra kontakter med media.

*Läs mer i Riktlinjer för massmediekontakter.*

### ***Den grafiska profilen***

En tydlig kommunikation förutsätter även en visuell enhetlighet och tydlighet i avsändaren. Den grafiska profilen är styrande för alla produktion av informationsmaterial, såväl tryckt som elektroniskt.

*Läs mer i Grafisk profil för Kävlinge kommun.*

### ***Kommunikation vid en allvarlig händelse***

Som krissituation räknas allvarliga eller extraordinära händelser och svåra påfrestningar, då vår organisations vanliga rutiner och resurser inte klarar av att hantera situationen. Det kan till exempel handla om allvarliga olyckor eller bränder, naturkatastrofer eller förtroendekriser. Vad som är en krissituation bedöms från fall till fall av jourhavande tjänsteman eller kommundirektör.

*Läs mer i Riktlinjer för kommunikation vid en allvarlig händelse.*

### ***Vad säger lagen?***

Kommunens kommunikation med omvärlden regleras av olika lagar som vi måste förhålla oss till. De olika lagarna beskriver våra skyldigheter att kommunicera både internt och externt. Lagarna beskriver också medborgarnas rättigheter till insyn i vårt arbete.

Några viktiga lagar och principer som har bäring på kommunikationen är

*BÅ M MS*

- Offentlighetsprincipen som ålägger myndigheter att så snart som möjligt låta den som önskar ta del av innehållet i offentliga handlingar.
- Förvaltningslagen som ålägger kommunen att så snart som möjligt lämna upplysningar, vägledning och annan hjälp till enskilda samt att vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning.
- Personuppgiftslagen, Offentlighets- och sekretesslagen är andra exempel som påverkar kommunens kommunikationsarbete. Dessutom finns regler i Speciallagstiftningen som påverkar vårt arbete.