

Kommunal Författningssamling



Kommunikationspolicy

Dokumenttyp	Policy
Dokumentnamn	Kommunikationspolicy
Nämnd	Kommunstyrelsen
Förvaltning	Styrning och stöd
Antagen	Kommunfullmäktige 2020-09-14
Paragraf	§ 60/2020
Ansvar	Kommunikationschef

Kommunikationspolicy

Antagen i Kommunfullmäktige 2020-09-14

Kävlinge kommun
Kullagatan 2, 244 80 Kävlinge
046-73 90 00 • kommunikationsenheten@kavlinge.se •
www.kavlinge.se



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

Varumärket Kävlinge kommun

Invånare, besökare, företagare och vi som arbetar i Kävlinge kommun är med och formar varumärket Kävlinge. Varumärket laddas med värden förankrade i vår historia, våra unika förutsättningar och vår vision så att vi tillsammans kan skapa en tydligare bild av Kävlinge.

Ett varumärke består framför allt av alla de uppfattningar, värden och känslor som människor associerar med ett namn, en plats eller en organisation. Varumärket skapar förväntningar som vi ska leva upp till och helst överträffa och vi påverkar detta genom vad vi gör och hur vi agerar men även hur vi kommunicerar.

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 sälla och prioritera samt skapa mening och förutsättningar för dialog. För att 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 och korrekt samt ge en rättvisande bild.

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 är ytterst ansvarig för den strategiska samordningen av kommunikationsarbetet
- Det praktiska ansvaret för utveckling och strategi ligger på kommunikationsavdelningen som 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 också 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 internt i kommunen men även i dialogen med kommuninvånarna i det som rör egna ansvarsområden.

Intern kommunikation

Syftet med en väl fungerande intern kommunikation är att alla medarbetare ska ha kunskap och förståelse för vision, mål, strategier, verksamhet 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 ständigt kunna utveckla verksamheten. God kommunikation mellan medarbetare på olika avdelningar, enheter och verksamheter krävs för att samarbete, lärande och nytänkande ska ge resultat. Kommunikation om vision och mål har stor betydelse för att skapa en känsla av sammanhang hos varje medarbetare men också för att skapa förståelse att det finns ett gemensamt ansvar att uppnå dem. Kävlings kommun eftersträvar det kommunikativa ledarskapet som handlar om att styra genom att coacha och inspirera för att skapa delaktighet.

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

Extern kommunikation

Syftet med extern kommunikation är att kommuninvånarna ska vara välinformerade och delaktiga i kommunens verksamhet. De ska känna till den service de får 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 tar medborgarnas åsikter och förslag på allvar.

Massmedierelationer

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

Den grafiska profilen

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

Kommunikation vid allvarlig händelse

Vid allvarliga eller extraordinära händelser med svåra påfrestningar på organisationens ordinarie uppdrag, rutiner och resurser är fungerande intern och extern kommunikation extra viktig. Vad som definieras som en krissituation bedöms från fall till fall av tjänsteman i beredskap eller av kommundirektör.